明治安田の想い

東日本大震災の経験から学んだこと

東日本大震災のときには、担当の営業職員および役職員が被災地のお客さまの安否を確認するために懸命な訪問・支援活動を行ないました。その際、古い住所のままのご契約の確認や受取人を変更していないご契約の請求（お支払い）手続きには時間がかかりました。
そして、この経験をもとに90歳以上のすべての契約者様への「請求確認」調査を行なったところ、当初確認できた方は約7割にとどまり、なかにはすでにお亡くなりになった方のご契約が約600件あることが判明しました。これまでの「請求案内」の取組みに加え、当社からより積極的なアクションを行なう必要性を痛感いたしました。

今後、ますます進む超高齢社会をふまえて、これまで取り組んできた定期訪問活動（安心サービス活動）に加えて、2015年4月から「ＭＹ長寿ご契約点検制度」を創設し、「請求確認」と「連絡先確認」を行なってまいりました。

「請求確認」	お客さまからお申し出がなくても、ご請求いただける保険金・給付金がないかを当社が積極的に確認

進化

「請求案内」	お客さまから保険金・給付金のご請求があった際、ほかにもご請求いただける保険金・給付金がないかを調査・確認し、積極的に請求をご案内

**私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、
今までも、これからも、大切なお客さまへの
アフターフォローを続けてまいります**

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に応対いたします。
0120-809-127

コミュニケーションセンター
0120-662-332

月曜～金曜 9:00～18:00／土曜 9:00～17:00（いずれも祝日・年末年始を除く）
※お問い合わせは契約者ご本人様（保険金・給付金のご請求は被保険者様または受取人様）からお願いいたします。

「MY長寿ご契約点検制度」の取組みについて

アフターフォローの明治安田
お客さまに、そう感じていただくために

明治安田

超高齢社会が進むわが国で、大切な保険金・給付金などを確実にお支払いすること
それが「確かな安心を、いつまでも」ご提供する、私たち明治安田が果たすべき役割だと考えて、この制度を作りました

「MY長寿ご契約点検制度」の対象の契約者様

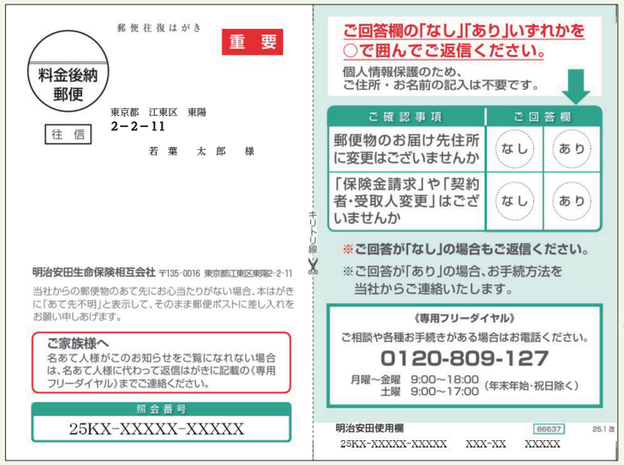
77歳(喜寿)　90歳(卒寿)　99歳(白寿)　108歳(茶寿)　111歳(皇寿)

「MY長寿ご契約点検制度」の流れ

STEP 1

「MY長寿ご契約点検制度のご案内」はがきの郵送

長寿祝賀の節目の年齢を迎えられるお誕生月の前月に往復はがきでご案内をいたします。
ご住所の変更や保険金などのご請求の有無をご記入いただき、当社にご返送ください。
はがきに記載のフリーダイヤルにお電話のうえご回答いただくことも可能です。



「MY長寿ご契約点検制度」についてお客さまからメッセージをいただきました

お客さまの声

一人暮らしの高齢者が増えており、物忘れも多くなるため安心です。
(70代/宮城県)

確認のはがきが届きました。
年齢を重ねていっても、安心してお世話になれる会社ですね。
(70代/福島県)

お客さまのご要望に応じて、担当者がお手続きやご説明にお伺いしております

お客さまからはがきの返信がない場合、またはお電話でご回答がなかった場合　STEP 2へ

STEP 2

当社コミュニケーションセンターからのお電話

契約者様に当社からお電話を差しあげて、保険金のご請求などについてお伺いしております。
お留守などの場合でも、最低3回ご連絡を差しあげております。

お電話でもご連絡が取れない場合

返信はがきを紛失されていたりお忘れになったりしている場合を想定し、念のため、再度おはがきを郵送しております。

お客さまのご要望に応じて、担当者がお手続きやご説明にお伺いしております

お客さまの声

ご連絡いただいたおかげで、契約内容などを改めて確認できました。普段は一人暮らしのため、色々なお話もできて嬉しかったです。(70代/広島県)

背　景

はがきの返送が無かったため、当社から複数回お電話を差しあげました。契約者様から折り返しご連絡をいただき、契約内容の確認をさせていただきました。

90歳以上の契約者様　はがきやお電話で確認できない場合　STEP 3へ

STEP 3

すべての方の確認をさせていただきたい…という強い想いで
当社職員による訪問

お住まいや連絡先が変わっているケースでは、
直接、当社職員がお客さまを訪問・面談させていただき、
契約者様ご本人の状況を確認しております。

お客さまの声

高齢のため娘のもとに身を寄せており、はがきや電話に気付きませんでした。担当の方がメモを残してくれたおかげで、現住所への変更ができました。
(90代/新潟県)

背　景

転居により、契約者様と連絡が取れませんでした。当社職員がご登録住所に訪問し、郵便受けに入れた手紙がきっかけとなり、ご家族からご連絡をいただき、契約者様の状況確認ができました。

『契約者手続サポート制度』(保険契約者代理特約)のご案内

当社では高齢の契約者様へのご連絡やお手続きを確実に行なうため、「契約者手続きサポート制度」※をおすすめしております。

※契約者様が、ご契約に関する手続きを行なうことができない特別な事情がある場合に、保険契約者代理人が、契約者様に代わって所定の手続きを行なうことができる制度です
災害等の際は緊急連絡先(第二連絡先)となります

契約者様に連絡がつかない場合に、保険契約者代理人(第二連絡先)に契約者様の連絡先を確認