

【商品関連】

1. 高齢者向けの商品を充実させてほしい

近年の平均寿命の延伸により、中高年齢層の医療・介護保障ニーズ、貯蓄ニーズや相続対策ニーズが高まっており、こうしたお客さまニーズにお応えする商品ラインアップの充実を図っています。

医療・介護保障ニーズにお応えする商品として、一生涯の医療保障をご提供する「一時金給付型終身医療保険」や、本商品に「MC I 保障（注 1）」と「認知症保障」をセットした「認知症ケア MC I プラス」を販売しています。

また、2021 年 1 月には、「MC I 保障」と「認知症保障」のみをご提供する「いまから認知症保険 MC I プラス」を発売しました。

さらに、超高齢社会の到来に伴い高齢者のケガが年々増加しており、人生 100 年時代を元気に過ごすことをサポートするため、ニーズにあわせて保障を選べるケガ専用の保険「明治安田のケガほけん」を 2021 年 1 月に発売しました。

一方、貯蓄ニーズにお応えする商品としては、一生涯にわたる保障と将来の資金準備を兼ね備えた円貨建て一時払終身保険「エブリバディ 10」や、中長期での資産形成や相続対策に活用できる「期間がえらべる外貨建一時払終身保険」「贈与がかんたん外貨建一時払終身保険」を販売しています。

また、金融機関窓口販売チャネル専用商品として、お客さまのニーズにあわせて、ご契約のタイプを「増やすタイプ」「受け取るタイプ」「贈るタイプ」から選択できる「えらべる外貨建一時払終身」を販売しています。

さらに、これまで生命保険だけでは実現できなかった、お客さまの大切な人への「想い」をお預かりし、一つにまとめて託すことができる新たなサービス「MY トラストボックス」の取り扱いを開始しました。

「MY トラストボックス」では、お客さまの「想い」の実現をサポートする機能として、「エピローグ・レター（注 2）」「生命保険信託」「遺言信託・遺産整理業務」「成年後見制度・家族信託相談サービス」の四つの商品・サービスを提供します。

「遺言信託・遺産整理業務」「成年後見制度・家族信託相談サービス」は 2020 年 4 月、「エピローグ・レター」は 6 月から取り扱いを開始しており、「生命保険信託」についても準備を進めています。

今後も社会情勢の変化やお客さまニーズの把握に努め、商品ラインアップの充実を図ってまいります。

（注 1）MC I（Mild Cognitive Impairment）とは、認知症の前段階である軽度認知障害のこと

（注 2）契約者から手書きのメッセージをお預かりし、死亡保険金のお支払い後に受取人へお届けするサービス

2. 魅力的な受取率の貯蓄性商品を充実させてほしい

当社は、国内外の金融環境の変化等に対応しつつ、お客さまの中長期の積み立て・資産形成、相続対策ニーズにお応えするために、さまざまな貯蓄性商品をラインアップしています。

アドバイザーチャネルにおいては、まとまった資産の運用ニーズにお応えする外貨建て一時払商品として、10年後に満期保険金を受け取ることができる「米ドル建・一時払養老保険」や、中長期での資産形成や相続対策に活用できる「期間がえらべる外貨建て一時払終身保険」「贈与がかんたん外貨建て一時払終身保険」を販売しています。

また、中長期にわたる積立ニーズにお応えする外貨建て平準払商品として、「つみたてドル建終身」を販売しています。

さらに、円建て貯蓄性商品として、平準払いの個人年金保険「年金かけはし」や、一生にわたる保障と将来の資金準備を兼ね備えた円貨建て一時払終身保険「エブリバディ10」、さらに「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした商品シリーズ「かんたん保険シリーズ ライト! By 明治安田生命」(以下、「ライト!シリーズ」)のなかで、積立保険やこども保険をラインアップしています。

一方、金融機関窓口販売チャネルにおいては、「エブリバディ10」のほか、指定通貨(注)建ての一時払終身保険「外貨建て・エブリバディプラス」や、指定通貨建ての「外貨建て・一時払養老保険」、お客さまのニーズにあわせて、ご契約のタイプを三つから選択できる指定通貨建ての「えらべる外貨建て一時払終身」を販売しています。

これからも市中金利等の状況を注視しつつ、充実した商品ラインアップの維持・拡充に向けて検討をまいります。

(注) 米ドルまたは豪ドル

3. 保険金・給付金を受け取らない場合でも契約者にメリットのある商品・サービスを充実させてほしい

健康寿命の延伸や社会保障費の抑制が社会的課題となるなか、日常的な運動による健康状態の維持・改善、健康診断の受診等による病気の早期発見・重症化予防等が重要であることをふまえ、当社では、「お客さま」「地域社会」「働く仲間（自社従業員）」の継続的な健康増進を応援する「みんなの健活プロジェクト」を展開しています。

本プロジェクトの柱として、2019年4月に健康増進型保険「ベストスタイル 健康キャッシュバック」を発売しました。本商品は、「病気になったとき、万一のときの保障」に加え、「健康増進の取組みを応援する機能」を新たな生命保険の価値として提供しています。

具体的には、毎年ご提出いただく健康診断結果に応じて「健康サポート・キャッシュバック」をお支払いすることに加え、健康診断結果に基づき健康増進に役立つ情報・アドバイスを記載した「MY健活レポート」をお届けしています。

また、2020年2月に終身医療保険に認知症保障を搭載した「認知症ケア MC I プラス」、2021年1月には認知症保障に特化した「いまから認知症保険 MC I プラス」を発売するとともに、ゲーム感覚で認知機能のチェックができるスマートフォンアプリ「かんたんブレインチェック」を提供するなど、認知症の予防・早期発見から発症後までを幅広くサポートする商品とサービスを一体的に提供しています。

さらに、2021年6月には、健康診断により再検査指示等の結果が出た場合の早期受診を促進する「ベストスタイル」専用の「早期発見・治療支援特約」を発売するとともに、ご提出いただいた健康診断結果データをもとに、お客さまごとの健康に関する情報・アドバイスを表示する「MY健活レポート」を見直し、再検査のリスク等をご確認いただける機能を新たに加えています。

商品面以外では、ご契約者専用の「みんなの健活サービス」として、病気の予防や重症化予防、早期発見等に役立つさまざまなサービスを用意しています。

具体的には、血液・尿の検査結果等から将来発症し得る病気のリスクを評価する先進検査やがん・生活習慣病のリスク等をご自宅で簡単に検査できる郵送検診の優待利用サービス、ご自身やご家族の健康に関する電話相談に看護師等の相談員が24時間無料でお答えするサービス等のほか、MC I スクリーニング検査の優待利用や、認知機能の向上が期待できる体操の無料動画など、幅広いサービスを提供しています。

今後も、「みんなの健活プロジェクト」のさらなる進化を通じて、保険金・給付金のお受取り以外でもご契約者にメリットのある商品・サービスの拡充を検討してまいります。

4. 約款を読みやすく、わかりやすくしてほしい

当社は、お客さまに約款を正しく理解いただけるよう、これまでも備考欄や参照先を設け、詳細な規定内容を本文と分けて説明するなど、わかりやすさ向上に努めてまいりました。しかし、特約のバリエーションが豊富な商品によっては、約款の記載量が多いこと等から、改善のご要望が依然としてあることを認識しています。

一方で、約款は保険契約上の権利義務を規定したものであることから、正確性を維持することも重要であり、これらのバランスを取りながら慎重に検討する必要があります。

そこで、約款の重要部分を抜き出し、記載内容を絞り適切な情報量とするとともに、イメージ図や表を多用し、文字の大きさや配置等の工夫によって視認性を向上させることで、正確性を担保しつつ、わかりやすさを向上させた「ご契約のしおり」を作成しています。

また、「ご契約のしおり」については、コミュニケーションセンター等に寄せられたお客さまからの貴重なご意見をもとに、年2回以上見直しを実施しています。

お客さまの利便性を向上させる取組みのひとつとして、2020年10月から当社ホームページ内の「MY Web 約款」に新たに「ご契約のしおり」を掲載し、WEB上での見やすさや利便性向上を目的とした機能（注）を搭載するとともに、わかりやすいデザインに改訂しています。

今後もお客さまから寄せられるご意見等を真摯に受けとめ、約款・ご契約のしおりのわかりやすさ向上に努めてまいります。

（注）主な機能は以下のとおり

機能	詳細
ブックマーク機能	画面左側のブックマークパネルに表示された見出しをクリックすることで、選択した見出しのページへ遷移する機能
ハイパーリンク機能	目次や本文中のページ番号表示に、当該ページへのリンクを設定し、クリックすることで目的のページへ遷移する機能

<ご契約のしおりWEB版のイメージ>



5. 新たなお客さまとの接点を拡大する商品戦略について教えてほしい

若年層を中心とする保険未加入者の増加や保険加入ニーズの多様化等をふまえ、2016年10月に「かんたん」「小口」「わかりやすい」を特長とする「ライト！シリーズ」を創設し、まずは当社のお客さまになっていただき、ご加入後のアフターフォローによる新たな商品や最適なサービスの提供を通じて、追加契約をご検討いただく戦略を展開しています。

2020年10月には、ペット保険シェア No.1 のアニコム損害保険株式会社からの商品供給を受け、ペット（犬・猫）の通院・入院・手術等に備える保険「えがおのペット」を「ライト！シリーズ」のラインアップに追加しました。「明治安田のほけんショップ」で先行展開し、2021年4月からはアドバイザー等での取扱いも開始しました。

また、2021年1月には、生命保険会社初のケガによる入院時の治療費の自己負担分を保障する「実額給付タイプ」と、骨折等の特定のケガに対する「一時金給付タイプ」の二つのタイプの保障を兼ね備えた小口のケガ保険「明治安田のケガほけん」を「ライト！シリーズ」のラインアップに追加しました。

これらにより、創設時3商品であった「ライト！シリーズ」の商品ラインアップは7商品まで拡大し、シリーズ全体の販売件数は、発売から2021年3月までの累計で約158万件となりました。このうち、約6割が新たなお客さまとしてご加入いただき、「お客さま数」の拡大にも寄与しています。

今後も、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップの拡充を検討してまいります。