

ご高齢者へのアフターフォローについて

当社は、「あたたかさ」を込めたアフターフォローを、お客さま一人ひとりにお届けできるように取り組んでいます。そこで、超高齢社会の進展と当社のご契約者の高齢化等をふまえて、「MY長寿ご契約点検制度」をはじめとしたご高齢者の保険金などの支払いにかかわる「請求確認」の態勢を整備して、万全のアフターフォローを実施します。

「MY長寿ご契約点検制度」の創設の趣旨

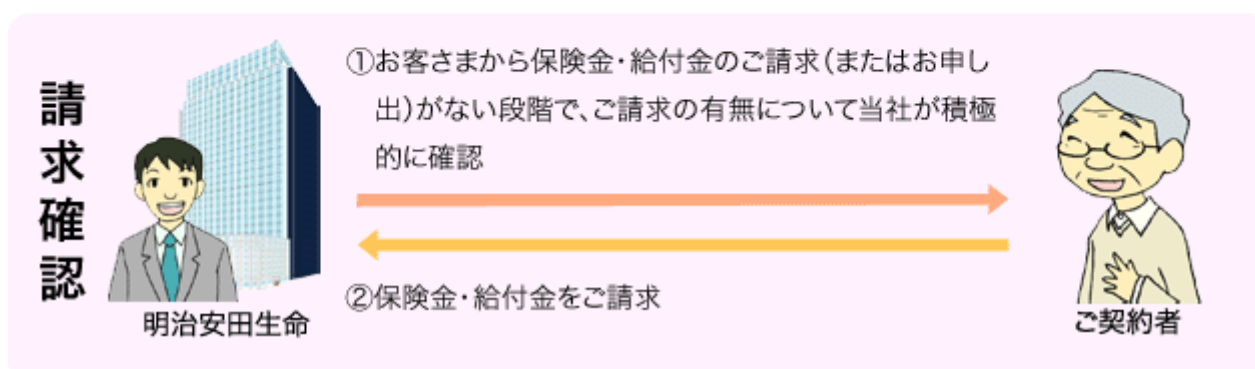
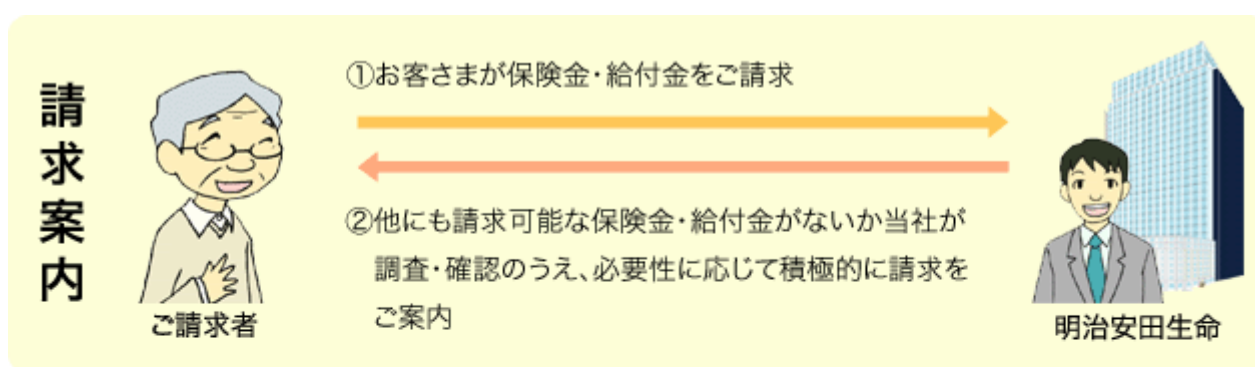
当社では、これまでお客さまからの手続きのお申し出に対して、請求書類を記入しやすくしたり、提出書類を簡素化するなどの取組みを進めてきました。また、お客さまから保険金・給付金のご請求のお申し出を受けたときに、ほかにも請求可能な保険金・給付金がないかを調査・確認し、積極的に請求をご案内する「請求案内」の取組みも強化してきました。

一方、2013年に90歳以上のすべてのご契約者(約11,690件)を対象として、訪問や電話による「請求確認」を試験的に実施したところ、当初の確認完了が約7割にとどまり、そのうちご契約者が亡くなられているご契約が約600件あるなど、当社から積極的に「請求確認」を行なう必要性があることを認識しました。

また、今後の高齢化の進展をふまえると、超長期にわたる保険期間中に、連絡先変更の未実施によりご連絡がつかないお客さまや、保険事故の発生を当社にお申し出いただくことができないお客さまがますます増加すると考えました。

そこで、お客さまに一生涯にわたる保障を提供する明治安田生命の責任として、ご高齢のご契約者が手続き困難な状態でご請求いただけないといった場合に備え「MY長寿ご契約点検制度」を創設しました。

「請求案内」と「請求確認」



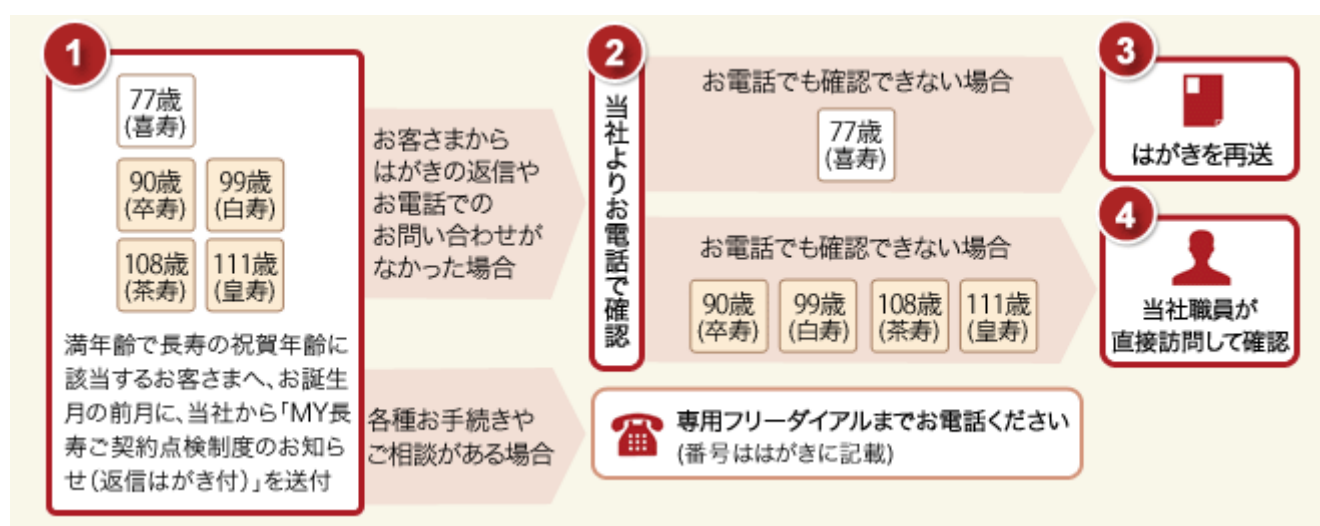
「MY長寿ご契約点検制度」

長寿の節目年齢にあたる77歳(喜寿)、90歳(卒寿)、99歳(白寿)、108歳(茶寿)、111歳(皇寿)を迎えた個人保険にご加入のすべてのご契約者に、保険金等のご請求の有無(請求確認)と、ご住所等の連絡先の確認を行ないます。

77歳時には、「MY長寿ご契約点検制度のお知らせ」(返信はがき付)を送付し、「連絡先確認」、「請求確認」を行ない、ご返信がない場合は当社コミュニケーションセンターから電話連絡による確認を実施します。

90歳以降の節目には、77歳時の対応に加え、電話連絡がつかない場合には、当社職員がご契約者を訪問して、確認を実施します。

■「MY長寿ご契約点検制度」の流れ(イメージ)



その他の取組み

保険金等を確実にご請求いただくため、高齢のご契約者が手続き困難な状況になる前の備えとして、代理請求特約※の付加と「MY安心ファミリー登録制度」※による第二連絡先の登録をお勧めしています。

※代理請求特約

被保険者本人がご請求できない特別な事情がある場合に、保険金・給付金などをご家族にご請求いただくための特約です

※「MY安心ファミリー登録制度」

ご契約者のご家族の連絡先(第二連絡先)をあらかじめ登録し、所定の状況でご契約者に連絡がつかないときに、登録したご家族を通じてご契約者の居所を確認し、連絡できるようにする制度です。当制度の普及により、お客さまの保護と支払管理態勢のいっそうの強化を図ります