

～「お客さま満足度向上」をめざして～
「消費者モニター制度」の新設について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、「明治安田チャレンジプログラム」に基づく「お客さま満足度向上」をめざすため、お客さま向けの手続書類、募集資料、各種情報提供書類、ならびに各種手続時におけるお客さまサービスについて、消費者関連の有資格者等からの意見・アドバイスを受ける「消費者モニター制度」を5月1日に新設します。

当社は、2005年4月から、消費者問題に見識のある社外の専門家等で構成する「お客さまの声推進諮問会議」を定期的開催し、契約者保護とお客さまサービスの向上に資する諸施策、および募集活動から契約の締結、アフターフォロー、支払いに至るまでのサービス等に関するトータルな改善策等について意見をいただいています。

「消費者モニター制度」は、同諮問会議に加え、消費者視点でのより具体的な意見・アドバイスを収集する仕組みとして設置するものです。

当社は、昨年度、「約款」本文の全面改訂の際、「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」を主眼に消費者関連団体と意見交換を行なうなど、消費者意向の把握に努めてきました。

今後は、本制度を活用し、パンフレットや請求書類等お客さま向け書類全般にまで対象を拡大して、消費者視点での書類づくりに努めるとともに、各種手続時におけるお客さまサービスの向上にも取り組んでいきます。

「消費者モニター制度」の概要

1. 本制度の設置日

2008年5月1日

2. 消費者モニター

消費生活センター等で相談業務に携わる消費者関連の有資格者、ファイナンシャルプランナー、企業のお客さま対応部門経験者や消費者関連の公益法人等の会員等計23名（首都圏13名、関西地区10名）

3. 消費者モニター制度の運営

（1）「モニター会議」の実施

特定のテーマを設定し、東京・大阪において年2回（計4回）実施予定

（2）郵送による意見収集

年2～4回、対象となる書類等を定め、郵送による意見・アドバイスを収集

4. 消費者モニターの意見・アドバイスを受ける対象

（1）保険金・給付金等請求のご案内や請求書類

（2）保全手続のご案内や手続書類（名義変更、契約者貸付、解約等）

（3）募集資料等（約款、商品パンフレット、保険設計書、保険証券等）

（4）上記書類を用いた各種手続時におけるお客さまサービス

（5）定期的にお届けする各種情報提供資料（「明治安田生命からのお知らせ」等）

以上