

**ご高齢者へのアフターフォロー態勢の高度化について
～長寿の節目に全てのご契約者に対して「連絡先確認」と「請求確認」を実施
（「MY長寿ご契約点検制度」を創設）～**

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、超高齢社会の進展と当社のご契約者の今後の高齢化等をふまえ、「MY長寿ご契約点検制度」の創設をはじめとしたご高齢者の保険金・給付金支払いにかかわる能動的な「請求確認」態勢を整備し、支社・営業所等に所属する約3万5千人の営業職員・役職員により万全のアフターフォローを実施していきます。

当社はこれまで死亡保険金受取人・被保険者^{（注1）}等からの保険金・給付金請求のお申し出に対して、請求書類の記入しやすさ、手続き時の提出書類の簡素化等、対応の高度化を進めてきました。

また、当社が保険事故の発生を知ったとき、ほかにも請求可能な保険金・給付金がないかを調査し、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。

東日本大震災時には営業職員・役職員により被災地のご契約者全員の安否確認を行ないましたが、住所変更や受取人変更を行っていないお客さまの安否確認やご請求手続きにはかなりの時間を要し、ご契約者以外の連絡先把握の重要性を認識しました。また、この震災の経験をふまえ実施した90歳以上のすべてのご契約者（約11,690件）への訪問・電話による請求確認調査では、当初の確認完了が約7割にとどまり、そのうち亡くなっているご契約者が約600件いらっしゃるなど、当社からの能動的な確認の必要性を再認識しました。

今後の高齢化のいっそう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の増加が想定されます。

そこで、当社は、生命保険協会が公表した『高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン』を参考に、保険事故の発生の有無を能動的に確認する「請求確認」とその前提となる「連絡先確認」を、長寿の節目にあわせて個人保険分野のすべてのご契約者^{（注2）}に対し実施します。

今回創設する「MY長寿ご契約点検制度」では、長寿祝賀にあたる77歳（喜寿）、90歳（卒寿）、99歳（白寿）、108歳（茶寿）、111歳（皇寿）を迎えたご契約者に対して「請求確認」と「連絡先確認」を実施いたします。特に90歳（卒寿）以降の節目には、電話連絡がつかない場合に、当社職員が訪問確認を行なうなど、全社を挙げて対応にあたります。

当社は、引き続き一連の対応によるアフターフォローを通じ、お客さまとその価値観を共有し、「明治安田生命＝アフターフォロー」を浸透させる取組みを推進していきます。

（注1）入院・手術給付金や介護給付金等の請求権者は被保険者本人となります。

（注2）当社には、個人保険分野における65歳以上のご契約が約250万件あり、このうち終身保障型あるいは終身保障型への変更が可能なご契約者が多数いらっしゃいます。

「請求案内」：お客さまのお申し出により当社が保険事故の発生を知ったとき、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
「請求確認」：お客さまからお申し出がない段階で、保険事故の発生の有無について当社が能動的に確認

1. ご高齢者への取組みについて

現在の公的年金受給開始年齢や、加入後に想定される諸リスク（請求もれ、手続きの困難性等）に備えるため、65歳以上のご契約者に対する「ご加入時」「ご継続時」「お手続き時」の対応態勢を高度化いたします。

2. 対象契約

65歳以上の個人保険・個人年金保険契約
（約250万件。提携金融機関窓口販売契約を含む。）

3. 具体的な取組内容

（1）ご加入時の対応

- ・「高齢者に対する販売ルール」（70歳以上）の徹底（継続実施）
- ・65歳以上のご契約者に対する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積極的に勧奨し、77歳以上のご契約者に対しては全件の登録を推奨（2016年から営業職員扱い契約について実施）

※「MY安心ファミリー登録制度」

ご契約者が連絡不能の場合（大規模災害時を含む）に所在を探すため、ご契約者の希望により、あらかじめご家族の連絡先（第二連絡先）を登録いただくもの
（2014年10月から実施）

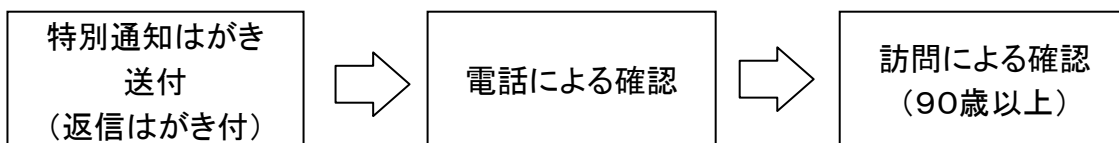
（2）ご継続時の対応（ご高齢者へのアフターフォロー体制は別紙参照）

①「MY長寿ご契約点検制度」の創設（2015年4月から実施）

長寿の節目に当社が能動的に「連絡先確認」と「請求確認」を実施する「MY長寿ご契約点検制度」を創設

ご確認対象	77歳（喜寿）、90歳（卒寿）、99歳（白寿）、108歳（茶寿）、111歳（皇寿）を迎えるご契約者
ご確認内容	連絡先変更、保険事故発生の有無
ご確認方法	・77歳時には、「特別通知」（連絡先確認・請求確認等をご案内）を送付するとともに、当社コミュニケーションセンターから電話連絡により確認を実施 ・90歳以上の長寿ご契約点検では、77歳時の対応に加え、確認が不能の場合には市区町村の役所・役場へ住所確認を行ない、全件訪問を実施

【「MY長寿ご契約点検制度」の流れ】



② 65歳以上のご契約者への対応

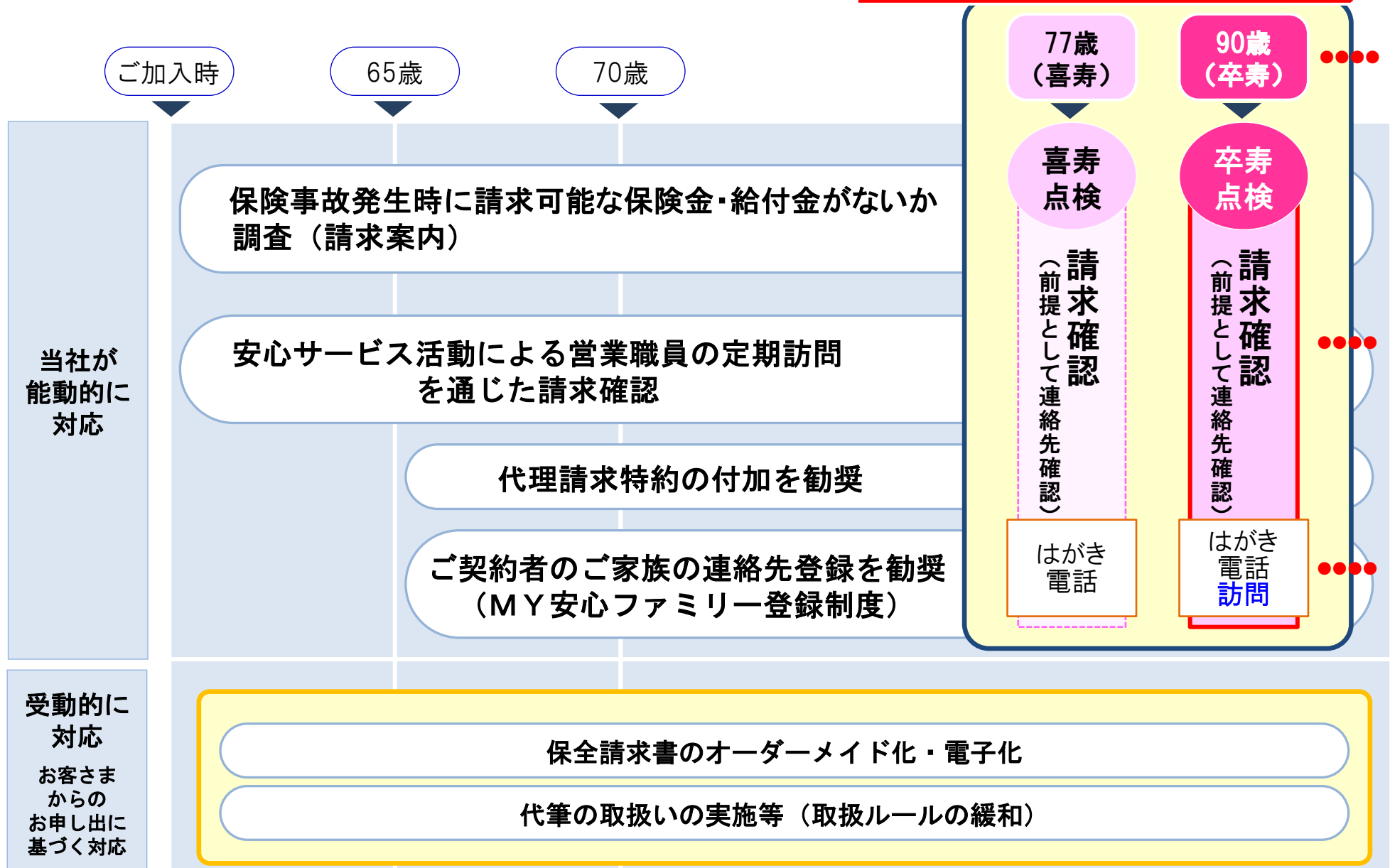
- ・ 毎年、全てのご契約者に送付する「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者向けに「代理請求特約」の付加、「第二連絡先」の登録、受取人の確認等を促進するよう通知内容を大幅に見直し（2015年9月から実施）
- ・ ご契約者が65歳になった時点で、「第二連絡先」の登録や「代理請求特約」の付加を勧奨（2015年4月から営業職員扱い契約について先行実施）

（３）お手続き時の対応

- ・ 保全請求書（名義変更、満期保険金など）のオーダーメイド化により、記入箇所を極小化することで記入負担を軽減（2011年度から実施）
- ・ 自署が困難な場合のご家族等による代筆の取扱いを簡素化（2012年度から実施）
- ・ 請求書の簡素化、請求時の取扱ルールの見直しについて、ご加入者のご意見等をふまえ、今後も継続的に対応

以 上

MY長寿ご契約点検制度



ご確認対象

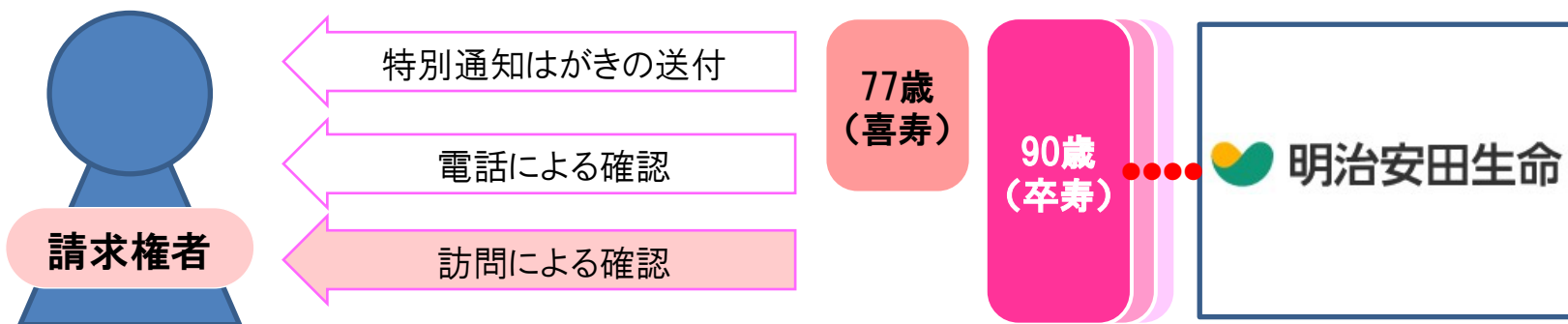
77歳(喜寿)、90歳(卒寿)、99歳(白寿)、108歳(茶寿)、111歳(皇寿)を迎えるご契約者

ご確認内容

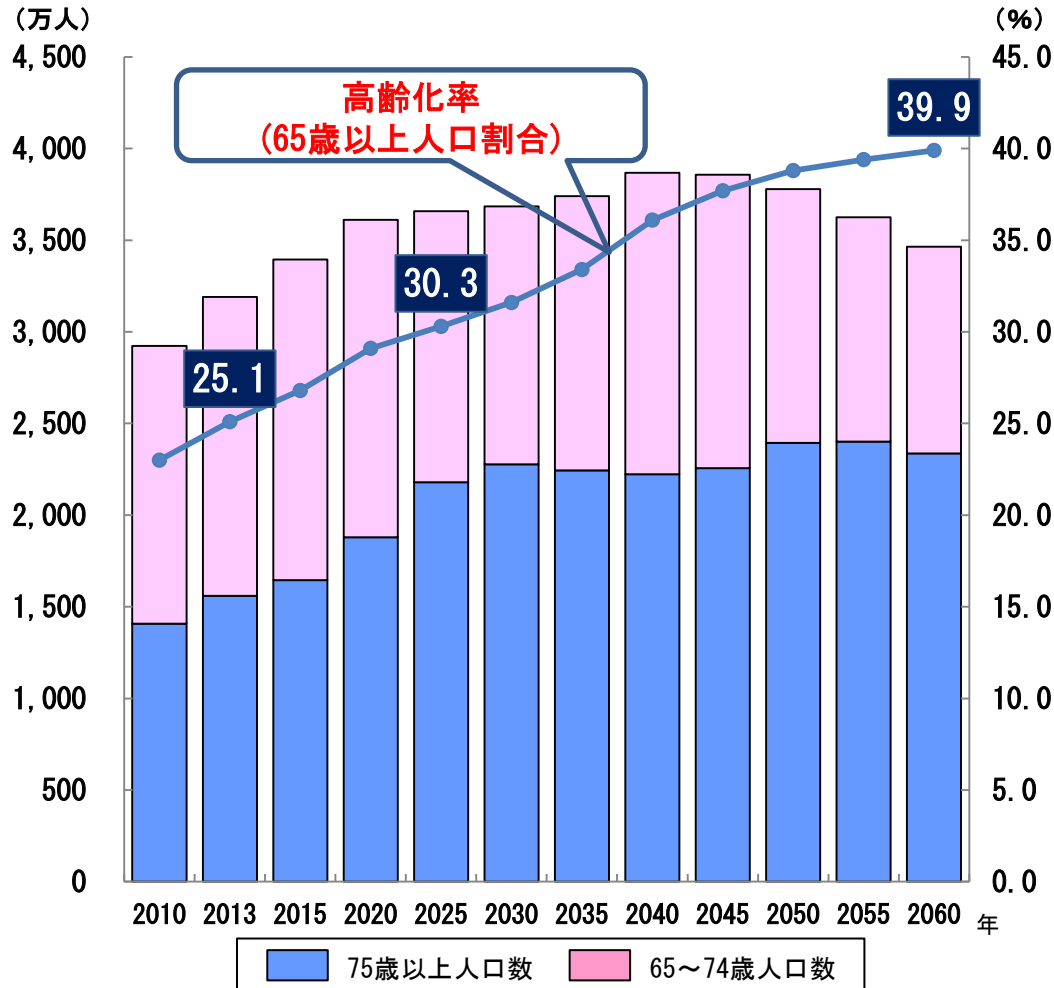
連絡先変更・保険事故発生の有無

ご確認方法

- ・77歳時には「特別通知」(連絡先確認・請求確認等をご案内)を送付するとともに、当社コミュニケーションセンターから電話連絡により確認を実施
- ・90歳以上の長寿ご契約点検では、77歳時の対応に加え、確認が不能の場合には市区町村の役所・役場へ住所確認を行ない、全件訪問を実施

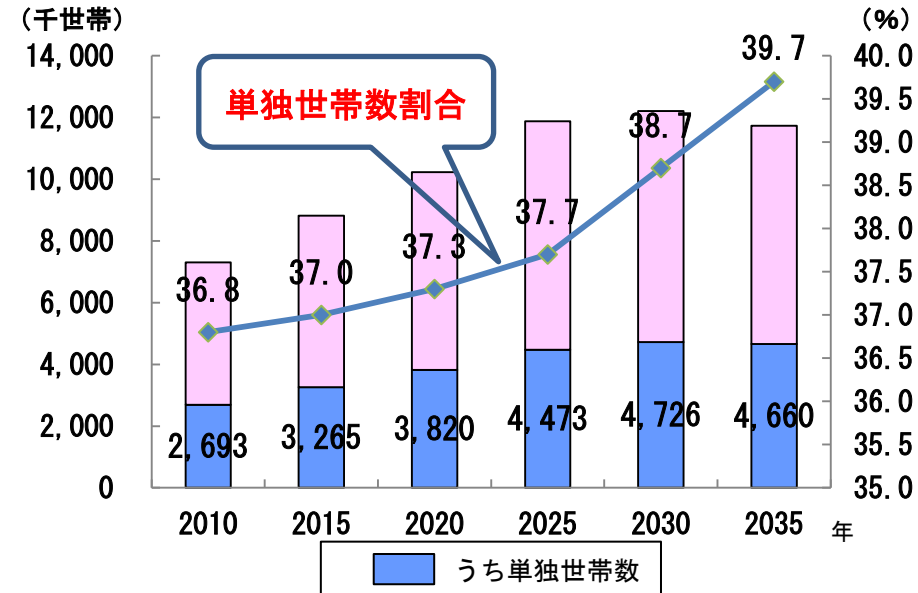


図表① 65歳以上人口推移と将来推計



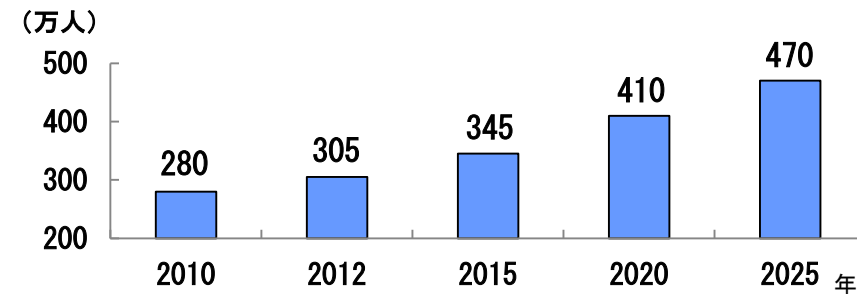
(出典)平成26年度高齢社会白書

図表② 世帯主が75歳以上の世帯数推移と将来推計



(出典)生命保険協会「超高齢化社会における生命保険サービスについて～高齢者対応の向上～」(2013年6月)

図表③ 日常生活自立度Ⅱ以上の高齢者数



(出典)生命保険協会「超高齢化社会における生命保険サービスについて～高齢者対応の向上～」(2013年6月)

図表① 当社ご契約者の高齢化予測(概算値)

(単位：万件)

	2014 年度末	2015 年度末	2016 年度末	2017 年度末	2018 年度末	2023 年度末
80～89歳	37.9	41.5	44.9	47.4	49.4	62.2
うち銀行窓販	12.1	12.7	13.4	14.2	15.1	20.2
90歳以上	2.3	3.1	3.8	4.6	5.5	10.0
うち銀行窓販	0.6	0.9	1.3	1.7	2.1	4.2
合 計	40.2	44.6	48.7	52.0	54.9	72.2
うち銀行窓販	12.7	13.6	14.7	15.9	17.2	24.4

図表② 今後の当社年金開始到来件数予測(概算値)

(単位：万件)

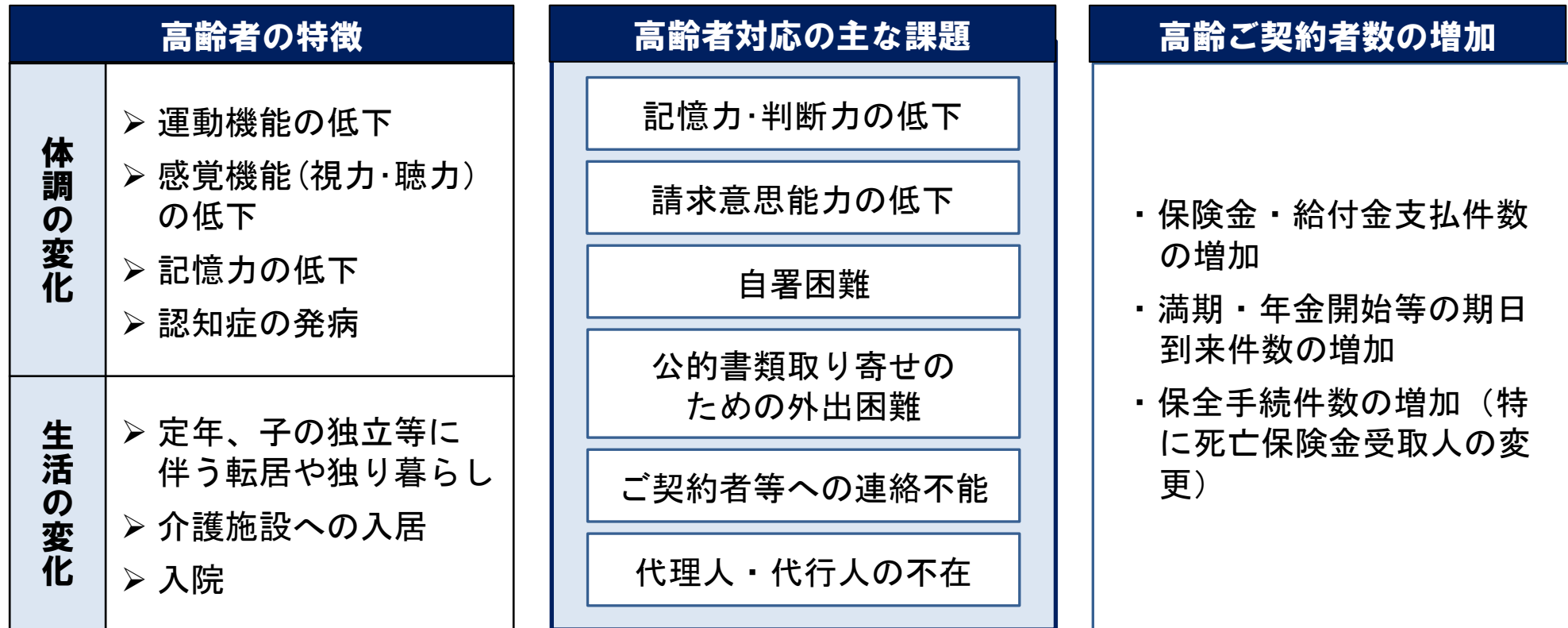
	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2014～17 年度計
うち営業職員扱	5.7	5.1	4.8	4.6	20.2
うち提携金融機関 窓口販売扱	6.0	2.1	2.5	1.2	11.9
合 計	11.7	7.2	7.3	5.8	32.1

☆年金受取中契約は約37万件（2013年度末時点）。2014～2017年度で大幅に増加する見込み

高齢者請求確認調査結果の概要

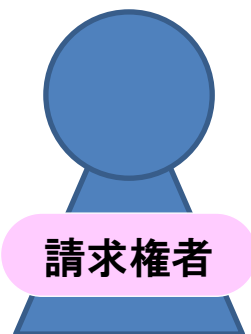
参考 3

	100歳以上のご契約者	90歳以上のご契約者																																				
実施時期	2012年10月	2013年2～3月																																				
対象件数	約180件 (営業職員扱い契約)	約10,320件 (営業職員扱い契約)																																				
実施方法	当社営業職員および職員による訪問調査																																					
連絡先確認状況	<table> <tr> <th>状況</th><th>件数</th><th>占率</th></tr> <tr> <td>確認完了</td><td>120件</td><td>67%</td></tr> <tr> <td>うち介護施設・入院中</td><td>20件</td><td>17%</td></tr> <tr> <td>うち死亡</td><td>70件</td><td>58%</td></tr> <tr> <td>確認未了</td><td>60件</td><td>33%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>180件</td><td>100%</td></tr> </table>	状況	件数	占率	確認完了	120件	67%	うち介護施設・入院中	20件	17%	うち死亡	70件	58%	確認未了	60件	33%	合計	180件	100%	<table> <tr> <th>状況</th><th>件数</th><th>占率</th></tr> <tr> <td>確認完了</td><td>6,970件</td><td>68%</td></tr> <tr> <td>うち介護施設・入院中</td><td>1,280件</td><td>18%</td></tr> <tr> <td>うち死亡</td><td>530件</td><td>8%</td></tr> <tr> <td>確認未了</td><td>3,350件</td><td>32%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>10,320件</td><td>100%</td></tr> </table>	状況	件数	占率	確認完了	6,970件	68%	うち介護施設・入院中	1,280件	18%	うち死亡	530件	8%	確認未了	3,350件	32%	合計	10,320件	100%
状況	件数	占率																																				
確認完了	120件	67%																																				
うち介護施設・入院中	20件	17%																																				
うち死亡	70件	58%																																				
確認未了	60件	33%																																				
合計	180件	100%																																				
状況	件数	占率																																				
確認完了	6,970件	68%																																				
うち介護施設・入院中	1,280件	18%																																				
うち死亡	530件	8%																																				
確認未了	3,350件	32%																																				
合計	10,320件	100%																																				
備考	上記確認未了契約（約3,410件）および提携金融機関窓口販売契約（約1,190件）を対象に2013年4～12月に追加調査（訪問調査および電話調査）を実施 <table> <tr> <th>状況</th><th>件数</th><th>占率</th></tr> <tr> <td>確認完了</td><td>4,580件</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>うち死亡※</td><td>870件</td><td>19%</td></tr> <tr> <td>確認未了</td><td>20件</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,600件</td><td>100%</td></tr> </table> ※上記、初回調査期間後の死亡を含む		状況	件数	占率	確認完了	4,580件	99%	うち死亡※	870件	19%	確認未了	20件	0%	合計	4,600件	100%																					
状況	件数	占率																																				
確認完了	4,580件	99%																																				
うち死亡※	870件	19%																																				
確認未了	20件	0%																																				
合計	4,600件	100%																																				

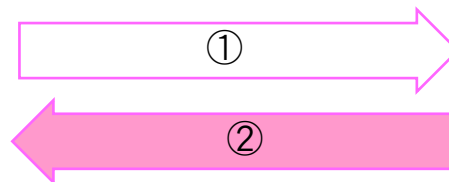


生命保険の超長期性に鑑み、保険金・給付金・年金の確実な支払いに向けて、高齢ご契約者等に配慮したアフターフォローの充実が必要

請求案内



①お客さまが保険事故の発生により保険金・給付金をご請求（またはお申し出）



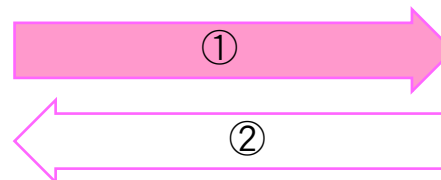
 明治安田生命

②他にも請求可能な保険金・給付金がないか、当社が調査・確認のうえ、必要に応じて積極的に請求をご案内

請求確認



①お客さまから保険金・給付金のご請求（またはお申し出）がない段階で、保険事故発生の有無について当社が能動的に確認



 ②保険事故が発生している場合は保険金・給付金をご請求（必要に応じて当社がサポート）