

「MY長寿ご契約点検制度」「MY安心ファミリー登録制度」の実施状況 およびパンフレット「『MY長寿ご契約点検制度』の取組みについて」の発行について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、当社の高齢者等へのアフターフォローの取組みである「MY長寿ご契約点検制度」と「MY安心ファミリー登録制度」の実施状況およびパンフレット「『MY長寿ご契約点検制度』の取組みについて」の発行について、お知らせいたします。

※「MY長寿ご契約点検制度」については下段の【制度概要①】、「MY安心ファミリー登録制度」については次頁の【制度概要②】をご参照ください。

1. 「MY長寿ご契約点検制度」2年間の取組状況

- ・2015年4月の制度創設以降の2年間で、往復はがきや電話での応対、当社職員による直接訪問を重ね、約18万人の対象のお客さまに「連絡先の変更は必要ないか」「保険金のご請求のお手続きが必要か」等の確認活動を実施いたしました。
- ・このうち、約17.6万人（97.0%）のご契約を確認（請求確認）させていただくことができ、お客さまのご要望に沿い、約4,000件の各種お手続きに対応いたしました。
- ・特に、90歳以上のお客さま約2.9万人については、当社職員の直接訪問等により、99.6%のご契約の確認（請求確認）をさせていただき、保険金・給付金のお支払い、ご連絡先やご契約の名義人さまの変更等のお手続きに対応いたしました。
- ・当制度を通じ、お客さまからさまざまなご意見をいただき、2016年には、ご意見にもとづき、わかりやすい表現や文字を大きくする等のはがきの改訂を実施し、当制度をよりご理解いただけるよう改善を図りました。今後も、お客さまからのご意見を制度運営に反映させてまいります。
- ・ご高齢のお客さまのさまざまな生活環境の変化やご事情にあわせて、お客さまに寄り添い、確実・迅速に各種お手続きや保険金等のお支払いができるよう、引き続きサービスの向上に取り組んでまいります。

■パンフレット「『MY長寿ご契約点検制度』の取組みについて」

- ・当制度の取組みに、ご賛同いただきご対応いただいた約18万人のお客さまへの感謝をこめて、今般、「MY長寿ご契約点検制度」の仕組みとこの2年間の運営、お客さまから寄せられた声などをまとめたパンフレットを作成いたしました。
- ・本パンフレットは、当社公式ホームページに掲載するとともに、MYライフプランアドバイザー（営業職員）を通じてご希望のお客さまにお届けし、当制度の理解促進に役立ててまいります。

○主な内容

「制度の仕組み」「2年間の取組状況」「お客さまからの声」等

- パンフレットをご希望の方は担当のMYライフプランアドバイザーにお申し付けください（7月26日以降のお届けになります）。

なお、本パンフレットは当社公式ホームページでもご覧いただけます。

<http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/mychouju/index.html>



【制度概要①】「MY長寿ご契約点検制度」とは

- ・MYライフプランアドバイザーによる定期的な訪問・確認活動に加えて行なう当社独自の点検制度（2015年4月創設）です。
- ・喜寿（77歳）など長寿の節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を往復はがきやお電話、当社職員による訪問等により能動的に確認し、その後のお手続きまでしっかりサポートしております。

※点検フロー等は別紙を、制度創設の背景等は参考をご覧ください。

2. 「MY長寿ご契約点検制度」の実施状況（2016年度）

- ・創設2年目となる2016年度は、対象のお客さま約9万人のうち約8.8万人（97.0%）のご契約の確認（請求確認）をさせていただき、約1,600件のお手続きに対応いたしました。
- ・特に、90歳以上のお客さま約1万人については99.6%のご契約の確認（請求確認）をさせていただき、保険金・給付金のお支払い、ご連絡先やご契約の名義人さまの変更等のお手続きに対応いたしました。
- ・本制度の運営に対しお客さまのご理解も深まり、感謝の声も昨年度より増加しております。

3. 「MY安心ファミリー登録制度」の状況

- ・今後ますます進む超高齢社会に備え、ご契約者との連絡が困難となった場合のご確認先として、積極的に登録を進めており、制度開始から累計約130万人（うち65歳以上は約83万人）のご登録をいただきました（2017年3月末時点）。
- ・「MY長寿ご契約点検制度」の点検業務の際にも、ご連絡がつかない方について、第二連絡先を通じて122人の方にアクセスすることができました。引き続きご登録のご案内を継続してまいります。

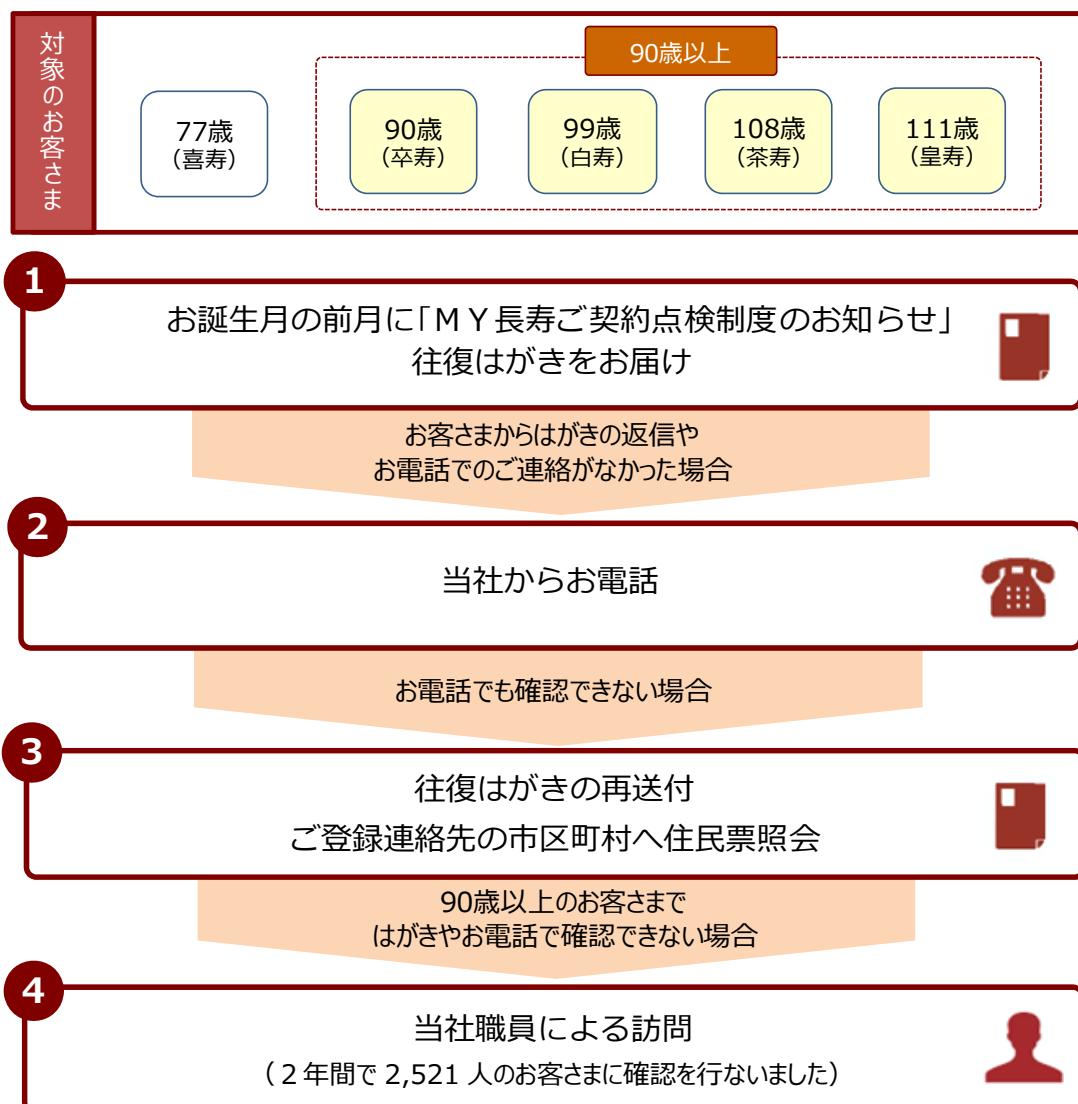
【制度概要②】「MY安心ファミリー登録制度」とは

- ・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、あらかじめご家族等の連絡先（第二連絡先）を登録いただく制度（2014年10月創設）です。

以 上

「MY長寿ご契約点検制度」の概要とお客さまのご反応

1. 点検フロー



■ 確認状況

対象のお客さま	2015年度	2016年度	累計
合計	90,540人	91,057人	181,597人
確認完了	96.9%	97.0%	97.0%
90歳以上	18,625人	10,850人	29,475人
確認完了	99.6%	99.6%	99.6%
77歳	71,915人	80,207人	152,122人
確認完了	96.2%	96.7%	96.5%

(※) 確認未了となったケースは、訪問したところ空き家や別人居住などで確認できなかった場合等

2. 「MY長寿ご契約点検制度」による保全手続きのお申し出・勧奨件数

積極的な「請求確認」の実施により、保険金・給付金のお支払い、ご連絡先やご契約の名義人さまの変更等のお手続きに対応いたしました。

手続き	主な内容	2015年度	2016年度	累計
連絡先の変更	転居先（施設入所やご家族との同居等）への住所変更	543件	434件	977件
第二連絡先登録	ご契約者と連絡がとれない場合に備えて、ご契約者以外の連絡先を登録する手続き	54件	72件	126件
名義人変更	ご契約者の死亡等による契約者変更や保険金受取人の変更	908件	631件	1,539件
給付金請求	入院・手術等の給付金に関する請求	133件	120件	253件
死亡保険金請求※	当制度対象契約のお受取人からの請求や住民票照会で判明して請求を勧奨したもの	243件	127件	370件
合計	（上記以外のお手続きを含む総件数）	2,302件	1,675件	3,977件

（※）死亡保険金請求の主な理由

お受取人が保険加入をご存じなかった、お客さまのご都合で申し出に時間がかかった、諸通知（明治安田生命からのお知らせ等）の発送や担当者訪問でも連絡がとれなかった、はがき送付後に亡くなられた等

3. 当社に寄せられた感謝の声

	内容
制度について	（ご返信はがきの余白に以下のご記載がありました） 「丁寧に契約者情報を点検されていることに感謝します。返信用はがきの文字が大きいことも嬉しいです。」
	（お電話させていただいた際に以下の声をいただきました） とても良い制度だと思う。長く継続していてよかった。ありがとう。
保険金支払いについて	（当社職員による訪問の際に以下の声をいただきました） 電話をいただいていたが、最近、詐欺などが心配なので答えなかった。生命保険のあることは、知らなかった。両親（契約者・被保険者）は、施設に入所していたが、施設が閉鎖となり、入所金が戻らず苦労した。今回の保険金は、両親からの贈り物のように思う。訪問いただいて助かりました。ありがとうございます。

「MY長寿ご契約点検制度」創設の背景

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や、連絡先変更の未実施によりご連絡がつかないお客さまの増加による未請求等をなくすための取組み

当社は、生命保険が一般に30年・40年の長期にわたるご契約であることから、生命保険の真の価値は、保障内容に加え、ご加入後の継続的な「アフターフォロー」によって生まれるものと考えています。特に、今後ますます加速していく超高齢社会においては、ご高齢者へのアフターフォロー態勢を高度化する必要があると考えています。

このため、これまでも保険金請求等の各種お手続きにおいて、請求書類への記入のしやすさ、提出書類の簡素化などの対応を進めるとともに、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。

しかしながら、今後の高齢化のいっそうの進行を考慮すると、超長期にわたる保険期間中に、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や、連絡先変更の未実施によりご連絡がつかないお客さまの増加が想定されます。

そこで、これまでも取り組んできましたMYライフプランアドバイザーを中心とした定期的な訪問活動等のアフターフォローに加え、2015年4月より、「請求確認」※とその前提となる「連絡先確認」を行なう「MY長寿ご契約点検制度」を開始しました。

※ 用語の説明

「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