

ご高齢のご加入者さまへのアフターフォローの取組みについて
 ～「MY安心ファミリー登録制度」「MY長寿ご契約点検制度」「『MYアシスト+』制度」～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、当社のご高齢のご加入者さま等へのアフターフォローの中心となる3つの制度（「MY安心ファミリー登録制度」・「MY長寿ご契約点検制度」・「『MYアシスト+』（マイアシストプラス）制度」）の取組みについてお知らせします。

※各制度の概要については、「MY安心ファミリー登録制度」：【制度概要①】、「MY長寿ご契約点検制度」：【制度概要②】、「MYアシスト+」制度：【制度概要③】をご参照ください。

また、各制度に関するお客さまからの感謝の声は別紙をご参照ください。

1. 「MY安心ファミリー登録制度」の累計登録者数は約196万人に到達

- ・当社は、お客さまとの連絡が困難になった場合に備えご家族の連絡先の登録をお勧めしています。2017年度は65.8万人の方にご登録いただき、制度を創設した2014年10月から2017年度末までのご登録者数は約196万人に達しました。
- ・特に65歳以上のお客さまに積極的にお勧めしており、2017年度末現在で、対象のお客さまの74.3%の方にご登録いただいています。

【制度概要①】「MY安心ファミリー登録制度」とは（2014年10月～）

- ・ご契約者との連絡が不能の場合に（大規模災害時を含む）、最新の居所が確認できるようあらかじめご家族等の連絡先（第二連絡先）をご登録いただく制度（ご登録はご契約者の希望が前提）

2. 「MY長寿ご契約点検制度」により、90歳以上の対象のお客さまの99.5%のご契約の確認が完了

- ・2017年度は、本制度対象のお客さまの97.7%にあたる約9.9万人のご契約について、「ご連絡先や受取人等の変更はないか」、「保険金等のご請求のお手続きが必要か」等を確認させていただき、約1,800件のお手続きが完了しました。
- ・特に90歳以上のお客さまについては、当社職員の直接訪問等により、対象の方の99.5%にあたる約1.2万人のご契約について、ご契約の確認が完了しました。
- ・制度を創設した2015年4月から2017年度末までの3年間で、約27.5万人のお客さまのご契約を確認し、約5,800件の各種お手続きが完了しました。また、その過程で頂戴したさまざまなお要望やご意見を制度運営に反映しています。

	制度創設からの累計 (2015年4月～2017年度末)	
		うち2017年度
制度の対象のお客さま数	約28.3万人	約10.1万人
確認完了したお客さま数	約27.5万人	約9.9万人
完了したお手続きの件数	約5,800件	約1,800件

※点検フロー、2015年度から2017年度末までの確認状況等は別紙をご覧ください

【制度概要②】「MY長寿ご契約点検制度」とは（2015年4月～）

- ・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サポートする制度

3. 「『MYアシスト+』制度」について

- ・加齢に伴う視力・聴力の低下等により、自力での手続きが難しいお客さまをサポートする「MYアシスト+」制度を2018年4月に新たに創設しました。自署が困難なお客さまのご自宅、病院、介護施設等に当社職員が訪問し代筆手続きを行なうことで、ご高齢のお客さまのいっそうの利便性向上を図っています。

【制度概要③】「『MYアシスト+』制度」とは（2018年4月～）

- ・「MYアシスト+」制度は、自力でのお手続きが難しいお客さまをサポートする当社のサービス・取組みの総称です。
- ・主なサービス、取組内容は、以下のとおりです。
 - ① 当社職員の「代筆」による、生命保険に関する諸手続きのサポート
 - ② 専任担当がお客さまをサポートする「アシスト・デスク」の設置
 - ③ 点字やQRコードを用いた「アシスト・カード」の発行

■ 「明治安田生命の3つのアフターフォロー」パンフレットについて

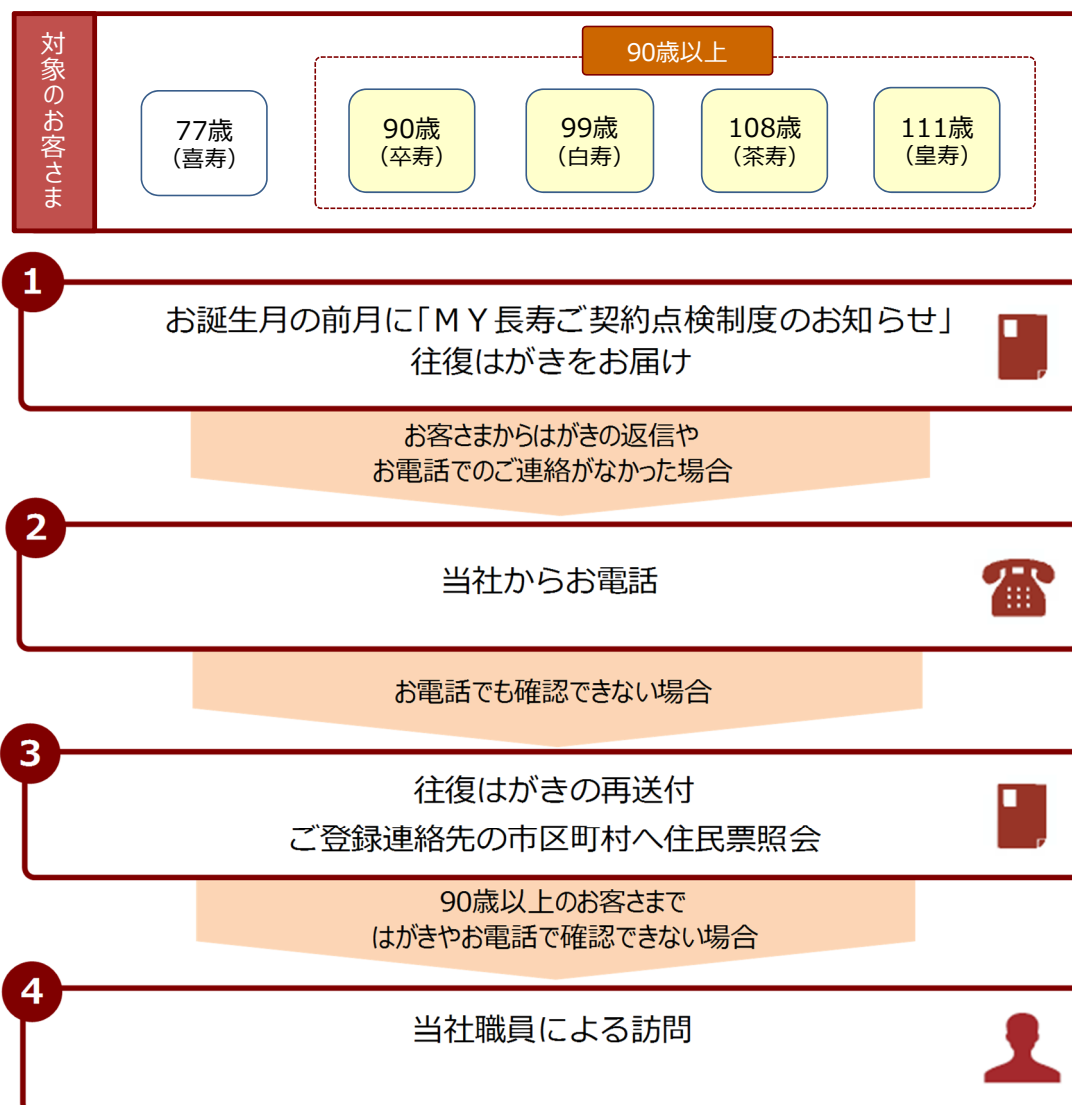
- ・「MY長寿ご契約点検制度」「MY安心ファミリー登録制度」「『MYアシスト+』制度」の概要をわかりやすくご説明したパンフレットを作成しました。「お客さまからの各制度に関する感謝の声」なども掲載しています。
- ・本パンフレットは、当社公式ホームページに掲載するとともに、MYライフプランアドバイザー（営業職員）を通じてお客さまにお届けし、各制度へのご理解の促進に努めます。
- ・パンフレットをご希望の方は担当のMYライフプランアドバイザー（営業職員）にお申し付けください（お届けは7月下旬以降です）。なお、本パンフレットは当社公式ホームページでもご覧いただけます（公開予定は7月下旬以降です）。



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	2015年度	2016年度	2017年度	累計	2018年度 (予定)
合計	90,540人	91,057人	101,724人	283,321人	117,486人
確認完了	96.9%	97.0%	97.7%	97.2%	-
90歳以上	18,625人 ^(※1)	10,850人	12,227人	41,702人	16,655人
確認完了	99.6%	99.6%	99.5%	99.5%	-
77歳	71,915人	80,207人	89,497人	241,619人	100,831人
確認完了	96.2%	96.7%	97.5%	96.8%	-

(※1) 「長寿点検」開始までの期間に90歳を迎えた、91,92歳の契約者等(約0.9万件)も対象に含める

(注) 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

手続き	主な内容	2017年度
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	602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	102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	640件
給付金請求	入院・手術等の給付金に関する請求	109件
死亡保険金請求 ※2	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	145件
合計	（上記以外のお手続きを含む総件数）	1,842件

（※2）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

制度	内容
MY安心ファミリー登録制度	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きするため子どもに連絡したところ、「連絡が無いことが元気の証拠と思っていたけど、何があるかはわからないから、今後は時々電話するから」と言ってもらえ、離れた子どもと連絡を取りあう良いきっかけをいただきました。 ・保険会社からの郵送物「宛所不明」で返送されたとのことで、第二連絡先に登録していた息子に連絡が入り、無事新しい住まいへの住所変更手続きを済ませることができました。
MY長寿ご契約点検制度	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢のため登録先住所から娘の所に転居していたので、はがきや電話連絡に気が付きませんでした。御社の方に訪問いただいていた。ポストにあった訪問メモを娘が見つけた。娘が御社に連絡して現住所への変更を完了できました。 ・このような親切なはがきをいただき、御社の誠実さが伝わってきました。ありがとうございます。私は独り暮らしですが、担当の方もよく連絡をくれるので、安心していきます。
「MYアシスト+」制度	<ul style="list-style-type: none"> ・大病をして、字が書けなくなりました。手続きにはその都度、家族に同席してもらわなければならないことを心苦しく思っていたが、職員の方の代筆で家族に迷惑かけずに手続きできるのは、私のように手書きができない人にはありがたい制度です。 ・母が個人年金を受け取る時期になりましたが、筆記と聴力に支障があり、今後の照会や手続きをするうえで、その都度家族が手続きしなければならないことを負担に感じていました。この制度に登録することで、本人が聞きたいときに質問ができ、手続きできるとのこと、家族としても助かります。