

## 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。<sup>（※1）</sup>

（※1）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」に65歳以上のお客さまの8割がご登録<sup>（※2）</sup>

- ・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すすめしています。特に65歳以上のお客さまには当社のMYライフプランアドバイザー（営業職員）が積極的におすすめしており、2019年3月末現在で対象のお客さまの82.3%（114.4万人）の方にご登録をいただいています。

（※2）MYライフプランアドバイザー担当契約における登録率

【制度概要①】「MY安心ファミリー登録制度」とは（2014年10月～）

- ・あらかじめご家族等の連絡先（第二連絡先）をご登録いただき、ご契約者との連絡が困難な場合等に、第二連絡先にご契約者の最新の連絡先を確認させていただく制度

### 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99.6%のご契約の確認が完了

- ・2018年度は、本制度対象のお客さまの97.9%にあたる約11.0万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2,100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99.6%にあたる約1.4万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2018年度末までの4年間で約38.6万人のお客さまのご契約を確認し、ご要望に応じて約7,900件の各種お手続きが完了しました。<sup>（※3）</sup> 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～2019年3月)	
		うち2018年度
制度の対象のお客さま数	約39.6万人	約11.3万人
確認完了したお客さま数	約38.6万人	約11.0万人
完了したお手続きの件数	約7,900件	約2,100件

（※3）点検フロー、2015年度から2018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）や卒寿（90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・受取人変更等の有無を、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月に創設しています。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～）**

- ・視力・聴力の低下、長期療養や後遺症等により、書類記入が困難なお客さまに、当社職員の訪問による代筆手続きや、専任担当者による電話やメールでの直接対応等で、お客さまのお手続きをサポートする制度

**■「明治安田生命の3つのアフターフォロー」新パンフレットについて**

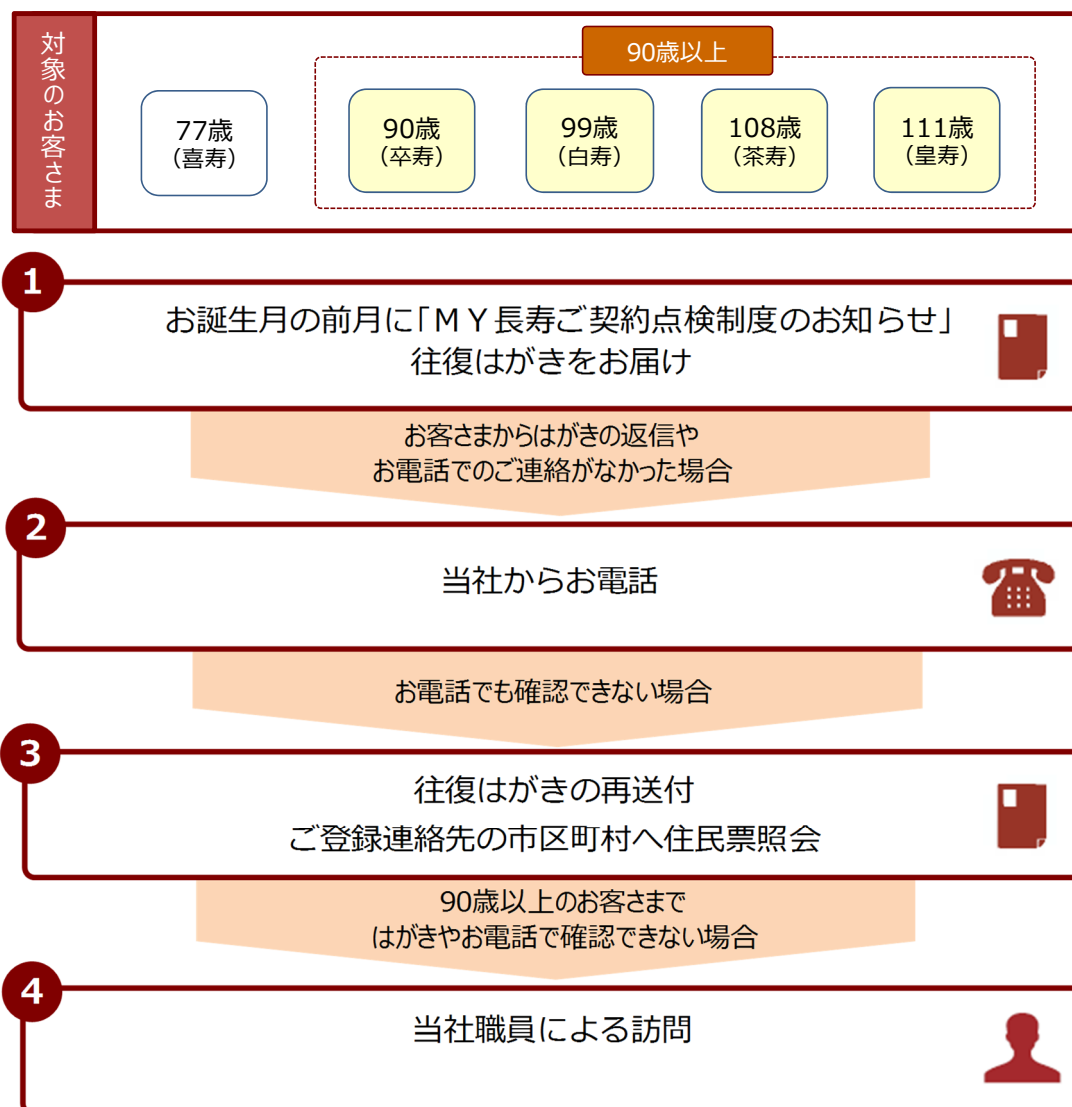
- ・「MY長寿ご契約点検制度」「MY安心ファミリー登録制度」「『MYアシスト+』制度」の概要をわかりやすくご説明した新パンフレットを作成しました。
  - ・本パンフレットは、当社公式ホームページに掲載するとともに、MYライフプランアドバイザーを通じてお客さまにお届けし、各制度へのご理解の促進に努めます。
  - ・パンフレットをご希望の方は担当のMYライフプランアドバイザーにお申しつけください（お届けは7月下旬以降の予定です）。
- なお、本パンフレットは当社公式ホームページでもご覧いただけます（公開は7月下旬以降の予定です）。



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	2018年度	累計
合計	90,540人	91,057人	101,724人	113,101人	396,422人
確認完了	96.9%	97.0%	97.7%	97.9%	97.4%
90歳以上	18,625人 (※4)	10,850人	12,227人	14,745人	56,447人
確認完了	99.6%	99.6%	99.5%	99.6%	99.5%
77歳	71,915人	80,207人	89,497人	98,356人	339,975人
確認完了	96.2%	96.7%	97.5%	97.7%	97.1%

(※4)「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0.9万人)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	2018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	754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	133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	750件
給付金請求（※5）	入院・手術等の給付金に関する請求	144件
死亡保険金請求（※5）	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	123件
合計	（上記以外のお手続きを含む総件数）	2,124件

（※5）給付金請求・死亡保険金請求に至った主な理由  
 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"> <li>・昨年、第二連絡先登録手続きをしましたが、自分の近くでこのような水害が起こるとは思ってもみませんでした。今回このように第二連絡先に安否の確認の連絡をいただけて、手続きしておいて良かったと実感しました。</li> <li>・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な証拠と思っていたけど、何か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。</li> </ul>
MY長寿ご契約点検制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家や保険のことは、昨年亡くなった妻にすべて任せていたので、契約がある事をすっかり忘れていました。「長寿点検」の通知によって契約に気付くことができ、大変助かりました。</li> <li>・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ことをきっかけに、御社に連絡して現住所への変更を完了できました。</li> </ul>
「MYアシスト+」制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の照会や手続きに際して、手続きをするうえで身体に支障がある旨をその都度、保険会社に説明しなければならないことが大きな負担と感じていました。こちらの制度ではサポートしてほしい項目を事前登録できるので、大変助かります。</li> <li>・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。</li> </ul>