

2024年10月16日

「LGBTQのお客さま向けお問い合わせ窓口」の開設について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、2024年10月16日から、コミュニケーションセンターに「LGBTQのお客さま向けお問い合わせ窓口」を開設したことを、お知らせいたします。

2023年6月に「性的指向・ジェンダーアイデンティティ理解増進法」（いわゆる「LGBT理解増進法」）が施行され、社会的に性の多様性へいっそうの理解が求められているなか、多くの当事者が「アウトティング^{（注1）}の不安から保険会社への接触を躊躇してしまう」、「心情を十分理解した担当者に対応してほしい」等の悩みやニーズを抱えていることを把握いたしました。このたび開設した専用窓口は、LGBTQやSOGI（性的指向・性自認）に係る社外研修等を経て当事者の心情・ニーズを理解した、専任のコミュニケーター（電話対応者）が対応することで、安心して保険契約に関するお問い合わせをしていただけるものとなっています。

当社は、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け、LGBTQの方々をはじめ、さまざまな特性をお持ちのお客さまのご不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」（金融包摂の取組み）^{（注2）}として推進しています。今後も、各種取組みのいっそうの高度化を図ってまいります。



（注1）本人の性のあり方を同意なく第三者に暴露してしまうこと

（注2）詳細は2022年4月28日リリース「『みんなにやさしい保険アクセス』（金融包摂の取組み）の展開について」をご確認ください

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2022/pdf/20220428_02.pdf

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1



1. 窓口の概要

開設日	2024年10月16日
お問い合わせ窓口	0120— ^人 121— ^番 834 ^{やさしい}
受付時間	月曜～金曜 9:00～17:00（祝日・年末年始を除く）
対応内容	専任のコミュニケーター（電話対応者）が、以下2項の取扱いを含む、保険契約に関する各種お問い合わせに対応いたします ^{（注3）}

（注3）ご希望のお手続きによっては担当のMYリンクコーディネーターを介したアフターフォローが必要な場合もございますが、お客さまのご希望にあわせ、本社（サービスデスク）等から、電話やオンラインで手続き等をご案内することも可能です。

2. LGBTQの方に係る当社の取扱い

同性パートナーの死亡保険金受取人等への指定	一定の要件のもと、同性パートナーの方を死亡保険金受取人等に指定いただくことが可能です
同性パートナーによる代理請求	被保険者がお受取りになる保険金等について、被保険者をご請求できない特別な事情がある場合に、代わりに同性パートナーの方よりご請求いただける場合がございます
同性パートナーの第二連絡先登録	「MY安心ファミリー登録制度」 ^{（注4）} において、一定の要件のもと、同性パートナーの方を契約者様以外の連絡先（第二連絡先）としてご登録が可能です
性別変更の取扱い	法律上の性別を変更した場合、ご契約上の性別変更が可能です
契約管理における性別の取扱い	法律上の性別を変更していない場合でも、お申し出により、お客さまのご要望を踏まえた性別の登録が可能です

（注4）ご契約者以外の連絡先（第二連絡先）を登録し、当社からお送りする各種手続きのご案内が届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただき、スムーズなお手続きができるようにする制度です

以上