

2026年7月9日

明治安田の「みんなにやさしい保険アクセス」の取組みが 「Insurance Asia Awards 2026」を受賞！

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、アジア各国の保険会社による革新的な取組み等を表彰する「Insurance Asia Awards 2026」において、「Insurance Inclusion Initiative of the Year（保険包摂取組表彰）」を受賞しましたのでお知らせいたします。

今回の受賞は、当社の「みんなにやさしい保険アクセス」の取組みが、ご高齢の方、障がいのある方、LGBTQの方、外国人の方をはじめとした多様なお客さまが保険から排除されないよう、対面・非対面の各接点において「人」「ツール」「制度」等を通じて多面的に寄り添っている点が評価されたものと考えております。

当社は今後とも、サービス品質のいっそうの向上を図ることで、お客さまとの共通価値の創造を通じ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献してまいります。

1. 「Insurance Asia Awards」について

アジア各国における革新的な取組みや商品・ソリューションを提供する保険会社や、優れた個別の取組みを表彰しています。今回当社が受賞した「Insurance Inclusion Initiative of the Year」は、より多様な人々が保険で守られるインクルーシブな社会の醸成に貢献した革新的なプロジェクトに贈られます。



2. 「みんなにやさしい保険アクセス」について

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、「ご高齢の方」「障がいのある方」「LGBTQの方」「外国人の方」をはじめ、さまざまなお客さまの特性にあわせたお手続き等の利便性向上に取り組んでいます。

当社がサステナビリティ経営を推進していくにあたっての「優先課題（マテリアリティ）」に「金融サービスへの平等なアクセス確保」を設定し、これらの取組みを「お客さまのお手続き不便を解消し、誰ひとり取り残されことなく安心して契約の締結・維持管理を行っていただくための取組み」と位置づけ、「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。

【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



3. 「みんなにやさしい保険アクセス」の取組事例

【ご高齢のお客さま向けの取組み】

●電話音声明瞭器「サウンドアーチ」の設置

電話における送話者の声を聴こえに悩む方にとって聴きやすい音声に変換する機器「サウンドアーチ」をコミュニケーションセンターに設置し、お客さまとの通話時に活用しています。



●事務サービス・コンシェルジュによる「お手続きサポート」等

事務・サービスに関する専門知識を有する「事務サービス・コンシェルジュ」がMYリンクコーディネーター等（営業職員）とともにお客さまを訪問し、保険金のご請求などの「お手続きサポート」や「サービスのご案内」をいたします。

【障がいのあるお客さま向けの取組み】

●ホームページへのWeb閲覧補助ツールの導入

白内障や色覚特性等による「見えづらさ」や手の震え等による「操作のしづらさ」を感じている方でもホームページを快適にご利用いただけるよう、さまざまな状態に合わせて画面表示を細かく調整できるWeb閲覧補助ツール「FACIL'iti（ファシリティ）」を導入しています。

・白内障の方向けの表示



・視力低下・手の震えがある方向けの表示



文字サイズとコントラストの調整

文字サイズの拡大、ボタン同士の間隔の調整、
クリックして反応する範囲の拡大

【LGBTQのお客さま向けの取組み】

●LGBTQのお客さま向けお問い合わせ窓口

多くの当事者が抱えている「アウティング^(注1)の不安から保険会社への接触を躊躇してしまう」等の悩みをふまえ、LGBTQやSOGI（性的指向・性自認）にかかる社外研修等を受け当事者の心情・ニーズを理解した専任の担当者が対応する窓口を設置しています。

(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

以上