

明治安田生命が「ご高齢のお客さまへの対応」について ACAP「消費者志向活動章」を受章

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、公益社団法人 消費者関連専門家会議（通称：ACAP。別紙ご参照）の「消費者志向活動章」を受章しました。

ACAPでは、消費者志向経営を推進し支援する観点から「ACAP消費者志向活動表彰制度」（後援：消費者庁）を創設し、称賛すべき消費者志向の取組みをしている企業や個人を表彰しています。

当社の「ご高齢のお客さまへの対応」に関する取組みが、消費者志向の活動として評価され、このたびの受章となりました。

当社は引き続き、消費者志向の取組みを推進し、よりいっそうの「対面での積極的なアフターフォロー」の充実に取り組んでいきます。

1. 受章理由

当社の「ご高齢のお客さまへの対応」に関する4つの取組みが、消費者志向の活動として評価され、ACAP「消費者志向活動章」を受章しました。

ACAPからは「高齢化社会だからこそ求められる消費者志向の活動を、生命保険会社ならではの手法で本業の中で仕組み化している。その仕組みと地域の見守り活動としての社会貢献活動を連動させて展開している点がとりわけ素晴らしい」と評価をいただいています。

2. 当社の「ご高齢のお客さまへの対応」の取組み

◆「MY長寿ご契約点検制度」

- ・MYライフプランアドバイザー（営業職員）による定期的な訪問・確認活動に加えて行なう、2015年4月に創設した当社独自の制度
- ・一生涯にわたる保障を提供する会社の責任として、77歳（喜寿）、90歳（卒寿）等の長寿の節目を迎えた個人保険にご加入のご契約者に、連絡先の確認や保険金等のご請求の有無を当社から能動的に確認
- ・77歳時には、お知らせはがきを送付し、はがきの返信により確認を行ない、返信がない場合はコミュニケーションセンターから電話連絡により確認。
90歳以上の節目には、77歳時の対応に加えて、電話連絡がつかない場合には当制度の担当職員がご契約者を訪問し確認

◆「MY安心ファミリー登録制度」

- ・ご契約者のご家族の連絡先を「第二連絡先」として登録し、当社からの通知物が到着しない場合や、大規模災害時等、ご契約者と連絡が困難となった場合に、「第二連絡先」を通じてご契約者の居所等を確認することで、お支払い等の手続きをより確実にする制度

◆「ご契約者自身で加入内容を確認いただく取組み」

- ・ご契約者に毎年1回郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、連絡先住所や保険金受取人等の登録内容をご契約者自身で確認・点検いただくスタイルを導入することにより、加入のご契約への関心を喚起し、保険金・給付金を確実に請求いただくために必要なお手続きを促す取組み

◆「地域を見守る」社会貢献活動

- ・全国のMYライフプランアドバイザーの日々のお客さま訪問活動等を通じて、ご高齢者の様子に変わったことや気付いたことがあれば、警察署・地方自治体の窓口等に連絡し、不測の事態を未然に防ぎ、地域の安心・安全を見守る活動
- ・警察庁にご協力いただくとともに、地方自治体と協力協定書の締結や協力事業者登録を通じて連携を強化し、地域に密着した活動として推進

3. 取組みに対する「お客さまの声」と成果

「MY長寿ご契約点検制度」や「MY安心ファミリー登録制度」では、ご高齢のお客さまから、「ひとり暮らしなのでこの制度はありがたい」など多数の「感謝の声」※をいただきました。

「ご契約者自身で加入内容を確認いただく取組み」では、「明治安田生命からのお知らせ」をきっかけとした手続きのお申し出等が増加し、連絡先住所の変更等の必要なお手続きを進める契機となりました。

「地域を見守る」社会貢献活動では、133の地方自治体と協力協定書を締結（2015年12月現在。手続中含む）し、人命救助事例のほか、振り込め詐欺等特殊詐欺の未然防止につながった事例が複数あり、所轄の警察署から感謝状をいただいた事例もあります。また、「平成27年版 厚生労働白書」に3ページにわたり紹介されました。

※当社では「苦情」や「感謝」の「お客さまの声」を収集・分析し、お客さま満足度向上にむけた取組みに活かしています。

2015年度上半期にいただいた「感謝の声」は、35,590件（対前年+15.8%）にのぼり、そのうち70歳以上のお客さまからは、10,268件（対前年+32.2%）と前年に比べ大幅に増加しています。

これは、「MY長寿ご契約点検制度」や「MY安心ファミリー登録制度」の推進により、当社とご高齢のお客さまとの接点が拡大したことが大きな要因と分析しています。

公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）

企業や団体のお客さま相談部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年（昭和55年）の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行なっています。

英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP（エイキャップ）の名前で親しまれています。

会員数	正会員数741名（574社） 全会員数865名（2015年10月21日現在）
理事長	坂倉 忠夫（さかくら ただお）キリン株式会社
特別顧問	高 巖（たか いわお）麗澤大学大学院経済研究科教授
所在地等	〒160-0022 東京都新宿区新宿1-14-12 玉屋ビル5F TEL03-3353-4999 FAX03-3353-5049 http://www.acap.or.jp