

お客さまから「選ばれる」生命保険会社を目指して

お客さまの声への対応

「お客さまの声への対応」

当社は、「お客さまから選ばれる生命保険会社」の実現に向け、苦情を含むお客さまの声を積極的に受け止め、「お客さま視点に基づく業務品質の向上」に向けた継続的な取り組みを推進しています。

- ・2007年10月1日付で苦情の定義を「不満足 of 表明があり、当社に何らかの対応・回答を求めているもの」から、「不満足 of 表明があるもの」へ拡大し、広くお客さまの声を収集するようにしました。
- ・2008年2月、当社ホームページの「お客さまの声」に「ご意見・ご要望」の投稿ページを新設し、お客さまのご都合にあわせ、いつでもご意見・ご要望をいただける態勢を整えました。
- ・2008年4月1日付で苦情対応マネジメントの国際規格である「ISO10002 (JISQ10002)」への適合を宣言し、お客さまから寄せられた苦情や要望をさらなる業務改善につなげられるよう、社員全員で取り組んでいます。

※ISO10002とは…

苦情対応の基本原則やその基本原則を達成するために必要な苦情対応の枠組み、苦情対応プロセス手順を規程している国際規格です。

ISO10002は2004年7月に「国際標準化機構 (ISO)」により制定され、2005年6月にはそれに合致した日本規格JISQ10002が「日本工業標準調査会 (JISC)」により制定されています。

- ・2011年4月11日付、お客さまの立場に立った対応やコミュニケーションにつなげるため、当社が目指す「お客さま視点」を標準化し、全社員の目指すべき姿勢と行動、業務のあり方を定めたお客さま対応基本方針を制定しました。

《お客さま対応基本方針》

当社は、徹底したお客さま視点ですべての価値判断を行い、お客さまに最高品質の安心とサービスを提供します。

1. 業務の一つひとつがお客さまの当社への評価を決定するとの意識を持ち、常にお客さま視点に立って業務を遂行します。
2. お客さまからのお問い合わせ、相談、要望、苦情などのお申し出ならびに紛争への対応は、すべての部門において最優先の課題と認識し、迅速・適切かつ誠実に対応します。
3. お客さまの真のニーズや社会の期待を積極的に汲み取り、期待以上のサービスを提供することを目標とします。
4. お客さまからのお問い合わせ、相談、要望、苦情を商品・サービスの品質向上に積極的に活かします。
5. お客さまに必要な情報をわかりやすく積極的に提供します。

《お客さまの声対応態勢》

1. お客さまへの適切な対応と情報管理
各営業店、カスタマーセンター、インターネット、各種アンケート等に寄せられたお客さまの声のうち苦情については、データベース等へ集約し、一元管理を行い、カスタマーセンターにおいて受け付けたお問い合わせについては、別途集約し、一元管理を行っています。お客さまサービス部では苦情について各部署で適切な対応が行われているか検証し、必要に応じて対応の指示・支援を行っています。
2. 「お客さまの声」を活かした経営
お客さまサービス部では、苦情を含めたお客さまの声全般について内容や傾向、原因などを分析し、商品開発、販売、保険金支払いなどさまざまな場面における課題として認識したあと、関連部署と情報を共有し業務の改善につなげています。
3. お客さまへの情報開示
苦情の受付状況や概要を定期的に当社ホームページの「お客さまの声」にて開示し、お客さまの信頼に応えるとともに、経営の透明性を高めています。

《外部機関の仲介による苦情等の解決(金融ADR制度)》

身の回りで起こるトラブルを裁判でなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

社団法人生命保険協会は、金融ADR法に基づく指定紛争解決機関として金融庁から指定を受けています。当社は、社団法人生命保険協会と金融ADR制度を利用する為の契約を締結し、金融ADR制度への的確な対応態勢を整備しております。

社団法人生命保険協会の「生命保険相談所」では、電話・文書(電子メール・FAXでは受付けておりません。)、来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情をお受けしております。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にてお受けしております。

生命保険相談所

本 部 〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1
新国際ビル3F

生命保険相談室 電話 03(3286)2648

○相談受付日／月～金曜日(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

○相談受付時間／午前9時～午後5時

生命保険協会ホームページアドレス

<http://www.seiho.or.jp/>

※連絡所については、協会ホームページをご覧ください。

「お客さまの声」お申出分類別の件数

申出分類	主な内容	件数	全体に占める割合(%)
ご加入に関するもの	・保険証券に記載されている氏名・住所が相違している ・保険証券が届かない(遅い)	3,005	31.6%
保険料のお支払いに関するもの	・突然、失効の案内が来たが納得できない ・口座の変更を依頼したのに変更されていない	983	10.3%
ご契約後の各種手続き(内容変更など)に関するもの	・解約手続きがされていない(遅い) ・変更した住所が間違っている	1,923	20.2%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	・給付金の支払いが遅い ・給付金が支払われないのは納得できない	1,114	11.7%
その他	・契約者以外からの問合せに答えられないのは納得できない ・控除証明書が届くのが遅い	2,488	26.2%
2010年度合計		9,513	100.0%

フリーダイヤル

当社に対する苦情・ご意見・ご要望のあるお客さま ☎0120-273-211

受付時間：月～金 9:00～18:00(土、日、祝日および12/31～1/3を除く)

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

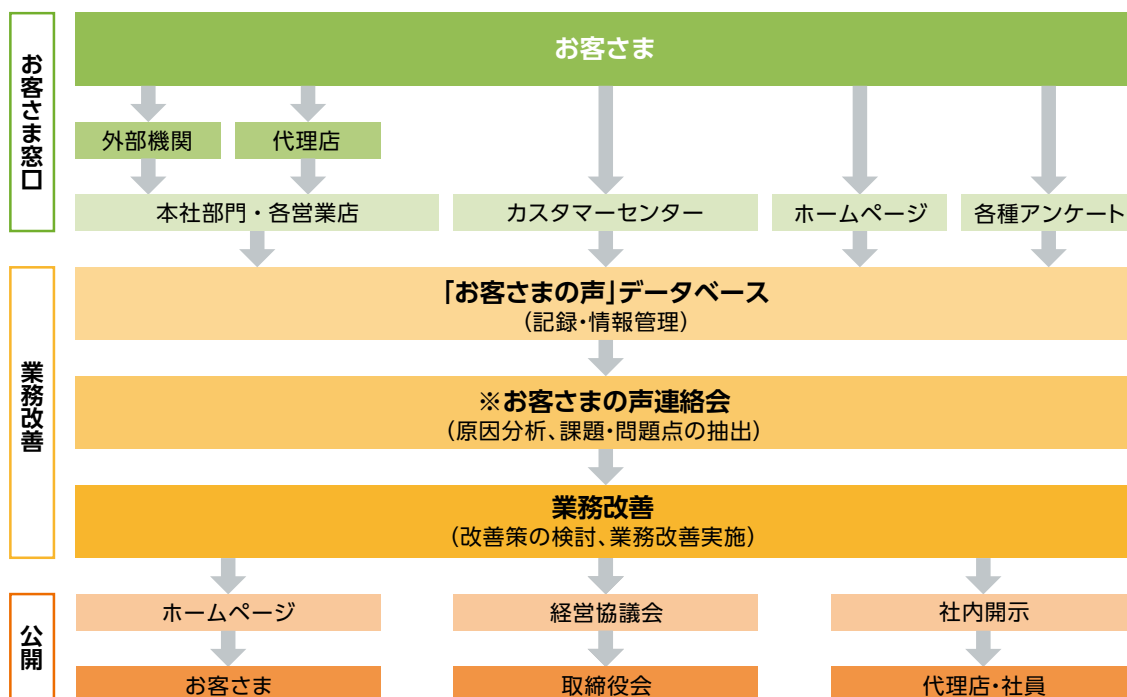
オフィシャルホームページ

<http://www.himawari-life.com/> 受付時間：24時間 365日

トップページ「お客さまの声」のご意見・ご要望フォームからお客さまの声をお聞かせください。

業務改善への取り組み

「業務改善に向けた取り組みのながれ」



※「お客さまの声連絡会」とは、お客さまの声を分析・検証し業務改善施策に反映する本社全体の連絡会です。

〈2010年度の主な業務改善事例〉

申出内容(ご要望・ご意見)	改善内容
保険金受取人を変更するための書類をもらったが、記入方法がよくわからない。手続きは頻繁に行わないのももっとわかりやすくしてほしい。	お客さまにご記入いただく内容を少しでも減らし、わかりやすいご案内ができるよう、あらかじめお客さまのご契約内容等を印字した各種お手続き帳票に改訂し、見やすくわかりやすいよう改善しました。 ※2010年5月実施

申出内容(ご要望・ご意見)	改善内容
「契約確認制度のご案内とご協力をお願い」のはがきが到着したが、今は忙しく、会う時間がない。どうしても訪問でないとだめなのか？	お客さまへの訪問による確認は、事前にお電話し、日程調整いただいた上で、訪問することから、お客さまへ大変お手間をとらせましたが、原則全件電話による確認へ変更しました。 ※2010年5月実施

申出内容(ご要望・ご意見)	改善内容
保険料の支払いをクレジットカードで行いたい、クレジットカード支払い申込書の名義人欄は、クレジットカードと同様にアルファベットで記入するのか、それとも漢字で記入するのかわからない。	記入方法についての詳細なご案内がなく、わかりづらかったため、保険料クレジットカード支払い申込書の名義人欄2箇所に「漢字にてご記入願います。」と明記しました。 ※2010年9月実施

申出内容(ご要望・ご意見)	改善内容
保険金・給付金お手続きガイドに、手術給付金をお支払いできる手術・できない手術の一例はあるが、給付倍率の記載がない。	お手続きガイドに給付倍率も掲載すると、スペースがないため、かえって字が小さくなり、読みにくくなってしまったことから、別途、当社ホームページに給付倍率の一例を掲載しました。どうぞご利用ください。 ※2010年11月実施

申出内容(ご要望・ご意見)	改善内容
貸付金超過(オーバーローン)になってしまい、「お貸付金返済のご案内」をもらったが、字も小さく、色々なことが記載されている。何をどうすればよいのかわからない。 *貸付金超過とは、契約者貸付金額の合計が解約返戻金を上回ってしまい、このままでは失効してしまうことをいいます。	従来の「お貸付金返済のご案内」だけでは、わかりにくかったため、これからのお手続きに関するご案内として、「解約返戻金」「お貸付金のご利用残高」「お払込期限日」を大きく明記した別紙「貸付金ご返済のお願い」を同封することといたしました。 ※2011年1月実施

カスタマーセンターのご案内

当社では、各種お手続き、お問い合わせ、資料のご請求・各種ご相談の総合窓口としてカスタマーセンターを開設しています。土曜日もオペレーターによる対応を行っています。是非、ご活用いただきますようお願いいたします。また、ご契約いただいているお客さまは、インターネットサービスをご利用いただくことにより、お手続きに必要な書類のご請求が可能です。

専門オペレーターによる親切・丁寧な対応

カスタマーセンターでは、長期の研修および試験を通して専門知識を身に付けたオペレーターがお客さまからのお問い合わせに親切・丁寧でわかりやすく迅速に、誠意をもって対応させていただきます。また定期的に「お客さまアンケート」を実施し、お客さまからいただいた貴重なご意見を、お客さまサービスの向上や業務改善に活用させていただいています。

ご契約者さま向けホームページ

生命保険に関してお客さまからいただくお問い合わせや各種お手続きについて、ホームページ上でわかりやすくご案内していますので、是非、ご活用ください。

・「よくあるご質問」ページ

各種お手続きに関するQ&Aを約300問掲載しています。

・「入院・手術や死亡の手続き」ページ

お手続きの流れや必要書類のご案内のほか、保険金・給付金のお支払いについてお客さまご自身で確認することができます。

・「こんなときはどうする?」ページ

ライフイベントごとに必要となるお手続きや保障見直しのポイントについてご案内しています。

24時間自動音声による対応

さらなるサービス向上のため住所変更・口座変更・保険証券再発行・控除証明書再発行・解約のお手続きに関しては、24時間365日いつでも受付可能な「お手続き受付ダイヤル」を設置しています。

ISO9001の認証継続

2005年3月に、生命保険会社のコールセンター部門として国内で初めて認証を取得した「ISO9001:2008年版」を2011年においても認証継続しました。今後もさらなるサービス品質の向上と改善に努めてまいります。

カスタマーセンターでは

以下のお手続き・お問い合わせを承ります。

- | | |
|-----------------|--------------|
| ●保険金・給付金のご請求 | ●ご住所の変更 |
| ●名義変更、受取人変更、改姓 | ●保険証券の再発行 |
| ●保険料払込口座の変更 | ●保険料のお支払い |
| ●クレジットカード払いへの変更 | ●保険料控除証明書再発行 |
| ●ご契約内容の変更、解約 | ●契約者貸付のお手続き |
| ●ご契約内容のお問い合わせ | ●その他お手続き |

お問い合わせ窓口

各種お手続き・お問い合わせのお客さま ☎0120-563-506

受付時間:月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00(日、祝日および12/31～1/3を除く)

※携帯電話からもご利用いただけます。

自動音声による手続き書類送付受付

住所変更、口座変更、保険証券再発行、控除証明書再発行、解約のお客さま

☎0120-088-312

受付時間:24時間 365日

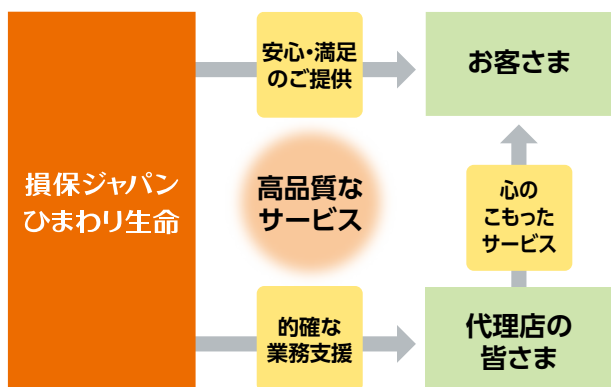
※携帯電話からもご利用いただけます。

HP:<http://www.himawari-life.com/>

業務品質向上に向けた取り組み

お客さまサービスプロセス改革

2008年から「お客さまサービスプロセス改革プロジェクト」を立ち上げ、お客さまとの接点である募集(入り口)から、契約管理・保険金支払い(出口)にいたるプロセスを徹底的に見直し、「お客さま視点」に立ったサービスプロセスの改革を行ってきました。



■お客さまサービスプロセス改革で実現した取り組み

1. クレジットカード払の導入

2009年11月よりお客さまからご要望をいただいた「クレジットカード払」を導入しました。

ご契約手続き時におけるキャッシュレスを実現し、お客さまのニーズにお応えしています。



2. 代理店システムのバージョンアップと利用の定着

2009年7月に代理店システムのバージョンアップを行いました。

保険設計や申込書作成機能の充実をはかることにより、お客さまに、わかりやすく、記載ミスの少ない帳票の出力をご提供しています。

代理店システムの普及率の高まりにより、迅速かつ正確な事務処理が可能となりました。

また、2010年7月から代理店が作成した申込書データを保険会社に送信するシステムを本格的に展開しています。これにより、より正確に契約手続きをすることで、お客さまに迅速に証券をお届けする取組みを実現しています。

3. 保険契約管理・支払管理強化に対応するシステムの再構築

従来の保全システムを大幅に見直し、お客さまニーズに合致した継続的な商品開発、適切なお客さまサービスの提供を目的に、基盤システムを再構築しました。

<新保険金・給付金支払業務システム>

お客さまからご提出いただいた診断書等の内容をデータ登録することにより、支払い可能性のある保険金・給付金などを自動的に判定します。支払い漏れの防止を実現し、確実にお客さまに保険金・給付金をお受け取りいただく体制を構築しました。

<新保全システム>

お客さまにとって記入箇所や必要書類をわかりやすくするとともに、保険料の試算から契約内容変更の手続き完了までの事務プロセスをコンピュータ管理することで、迅速な顧客対応・業務フローを可視化しました。それより、事務ミスの減少を図りお客さまにとって迅速かつ正確な保全事務処理を実現しています。

「保険契約管理」「保険金支払管理」体制の強化

2011年度は「保険契約管理」や「保険金支払管理」の業務品質をさらに向上させることを目的に、本社部門と営業部門が一体となって業務プロセスの改善を検討する場を設け、事務ルールの見直しや帳票の改定など改善活動を継続的に行っていきます。

さらに、お客さまからお寄せいただきました「お客さまの声」や「ご意見・ご要望」を積極的に取り入れた業務改善を加速していきます。本社各部署で分析をし、営業部門を交えた意見交換を徹底することにより、迅速なサービスやお客さまへの対応品質の向上に継続して取り組んでまいります。

CSR

企業の社会的責任

企業の社会的責任(Corporate Social Responsibility:CSR)に対する関心が高まるなか、当社では2008年度に「CSRの原点」と「CSR指針」を策定し、全社をあげて環境問題や社会貢献活動など、CSRに関するさまざまな課題に取り組んでいます。

【CSRの原点】

当社は、損保ジャパングループの生命保険会社として、個人のくらしと企業活動に関わるリスクに卓越した「解」を提供するとともに、お客さまの期待を絶えず上回るサービスを提供することで、お客さまから信頼され、選ばれる生命保険会社、さらに存在感のある生命保険会社を目指しています。

当社は、この生命保険事業の健全な運営、そして企業市民としての責任ある事業運営を通じて社会の発展に寄与することが、CSRの原点であると考えています。

【CSR指針】

当社の「CSRの原点」および損保ジャパングループのCSRへの取り組みをふまえ、当社は「良き企業市民」として、「社会」「お客さま」「従業員」といった当社のステークホルダーの満足度を高めつつ、期待される責任を地道かつ着実に果たします。

「社会」に対して

環境保全および循環型経済社会の構築を企業の社会的責任ととらえ、環境・経済効率に配慮し、全社をあげて、環境問題への取り組みを地道かつ継続的に展開してまいります。

また、社員が自らの意思で社会に貢献できる、「草の根」活動の場を提供します。

「お客さま」に対して

健康・安心といった生命保険に期待される役割を常に意識し、「お客さま視点」に立った商品やサービスを提供する努力を絶えず続け、お客さま満足度の向上を追求します。

「従業員」に対して

従業員の多様性、ワークライフ・バランスに配慮し、従業員一人ひとりが誇りをもって健康でいきいきと仕事ができる、働きやすい会社風土を醸成します。

QOL実現を目指して、 がん保険「勇気のお守り」を発売

当社は2010年11月、「QOL(Quality of Life、「生活の質」)を重視したがん治療に適した保険」をコンセプトに、がん保険「勇気のお守り」を発売しました。

政府は2007年に施行された「がん対策基本法」のもと「がん対策基本計画」を策定し、その中で、すべてのがん患者およびその家族の苦痛の軽減ならびに療養生活の質の維持向上を実現することを目標に掲げ、「QOL」を重視したがん治療を目指す方針を打ち出しています。

QOLを重視した治療では、医師の判断のもと、本人の希望する療養生活ができるように工夫して治療を行うことで、がんに伴うさまざまな苦痛を治療の初期から緩和することが重要と考えられています。

がんの治療は入院期間が短くなるとともに、外来で治療を受ける患者数の割合が増加しています。これは、医療技術の進歩により、抗がん剤治療や放射線治療を通院で行うケースが増えて来たためです。

また、がんは早期発見ができれば治る可能性も高い病気ですが、転移や再発により外来による長期間の抗がん剤治療、疼痛緩和治療を余儀なくされるケースも少なくありません。

以上の背景を踏まえ、がん保険「勇気のお守り」は『外来治療給付金』を導入し、がんによる通院費用を1年間120日分まで、通算ではお支払日数の制限なく保障することとしています。

当社は、仕事を続けながら、がん治療と向き合うお客さまの「日常」を、保険商品を通じてサポートすることが保険会社としてのCSRと考えています。



骨髄提供者(ドナー)の思いを後押しする ドナーへの手術給付金

当社は2010年11月、終身医療保険「健康のお守り」(正式名称:医療保険(08)終身タイプ)をはじめとした医療保障商品を改定し、社会貢献活動の一環として、骨髄ドナーに対して手術給付金をお支払いすることにしました。この改定に伴う保険料の引き上げはありません。

白血病などに対する有効な治療方法として、骨髄移植があります。しかしながら、骨髄移植を受けるには、骨髄提供者(ドナー)と白血球の型が一致しなければならず、一致する確率は非血縁者では数百から数万分の1、兄弟姉妹でも4分の1程度と低いものとなっています。そのため、今後も積極的なドナー登録が望まれています。

一方、骨髄を提供するには、「精神的な負担」(家族の説得・手術への不安等)・「経済的な負担」(入院にともなう休業損失)・「身体的な負担」(骨髄幹細胞採取手術のリスク)等があり、こうした負担もあってドナー登録が進まないとも言われております。例えば「経済的負担」に関しては、骨髄採取に伴うドナーの方の入院費用は受容者側(移植を受ける人)の保険で対応しますので、ドナー側に負担は生じません。しかしながら、骨髄採取には4日程度の入院が必要で、この入院のため仕事を休んだ場合の休業損失、ホームヘルパー代等の間接費用はドナーの方の負担となります。

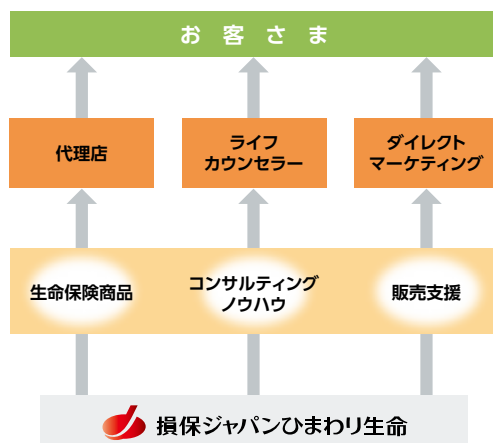
そこで、被保険者が骨髄幹細胞採取手術を受けた場合に、医療保険等において所定の手術給付金をお支払いすることで、ドナーの方の「経済的負担」を軽減し、当社商品を通じてドナー登録者の支援ができるようにしました。被保険者がドナーとして骨髄幹細胞の採取手術を受けられた場合に、入院給付金日額の20倍の手術給付金をお支払いします。この手術給付金は、新規のお客さまだけでなく、すでにご契約いただいているお客さまにも保険料の変更なく適用されます。

当社は、ドナーの経済的な負担を軽減することで、さらなるドナー登録者数の増加に貢献するとともに、「社会に貢献したい」というお客さまの思いをサポートしていきたいと考えています。

販売チャネルのご案内

販売チャネル

当社は保険商品の販売に際し、お客さまの保険商品に対する知識・経験、加入目的、資力状況などを総合的に勘案し、お客さまひとりひとりに最適な提案をする「コンサルティングセールス」を行っています。そして、保険商品・サービスを3つのチャネルでお客さまにお届けしています。



代理店

さまざまなリスクに対し、最適な保険提案を行うプロフェッショナル集団です。損害保険で確実な地盤を築いている損保プロ代理店、生命保険を主体とし、きめ細やかなサービスを提供する生保プロ代理店、様々な金融サービスを提供する金融機関代理店、さらには公認会計士や税理士といった会計・税務の専門家などが当社代理店としてお客さまに大きな安心をお届けしています。

このようにさまざまな分野で活躍している全国各地のプロフェッショナル集団を代理店として登録することにより、専門分野に加えて、個人生活の安定から法人の企業防衛など様々なリスクマネジメントが可能となっています。

また、代理店に対しては業界共通資格取得指導のほか、OJTによる実践指導、適正な保険募集のためのコンプライアンス研修などを実施するとともに、マーケットやチャネル、代理店ごとに研修を企画・実施し、さらなる高品質の安心をお届けできるよう日々研鑽に励んでいます。

ライフカウンセラー

生命保険の専門家であるライフカウンセラーが、お客さまに相応しいプランを設計しご提供します。

ライフカウンセラーとは、生命保険を軸として、金融、経済、税務、法律などの幅広い知識をもつ精鋭の営業社員です。

ライフカウンセラーの仕事は、お客さまと直接お会いし、お客さまをとりまく環境、お客さまの年齢、家族構成、将来設計等を把握することから始まります。さまざまな観点からコンサルティングを行い、経験豊富な保険のスペシャリストとしてお客さま一人ひとりに最適なオーダーメイドの保険を設計していきます。

ライフカウンセラー業務は、「自らを律し、高度な専門性をもってお客さまの幸せを永続的にサポートする社会貢献である」と言えます。この理念のもと、保険のスペシャリストとして、入社時研修やスキルアップ研修、コンプライアンス研修等で幅広い知識を習得し、お客さまの生涯にわたるコンサルタントとして、お客さまの環境や状況の変化に応じて的確にアドバイスすることを心がけています。



ダイレクトマーケティング

医療保険を中心とした保険商品を、通信販売方式でお客さまにお届けしています。これはクレジットカード会社や通信販売会社による募集代理店方式や、インターネットなどへの広告出稿による募集代理店を介さない直販方式があり、いずれも資料のお届けから契約の成立までを、便利な郵送によるお手続きで行っています。

通信販売でのご加入をご検討中のお客さま向けに専用のフリーダイヤルをご用意し、各種ご照会にお答えする体制を整えています。募集代理店やコールセンターのオペレーターはコンプライアンスを徹底し、お客さまにご満足いただけるよう努めています。



情報開示

当社では、お客さまをはじめとして数多くの皆様に当社をご理解いただくため、積極的な情報の提供に努めています。

損保ジャパンひまわり生命の現状 2011 (ディスクローチャー誌)

当社の事業内容や決算内容等を取りまとめた冊子です。本社・支社・営業所および主要な代理店の店頭に備え付けているほか、ホームページにも掲載しています。



お手続きガイド

ご契約者様向けの保険金等のご請求や各種お手続きについてまとめた冊子です。年1回、すべてのご契約者様にお届けしています。



2010年度発行の「お手続きガイド」は、「UCDAアワード 2011 生命保険総合通知部門」に入賞しました。



「UCDAアワード」は、企業が提供する情報を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して、「第三者」が客観的に評価するものです。評価結果が、改善のための指標となり、デザイン技術の発展とコミュニケーション品質の向上を通じて、企業と生活者双方の利益に貢献することを目指します。

今回の「UCDAアワード2011」は、利用品質の確保とコスト削減をテーマに開催。国内の生命保険会社損害保険会社33社がエントリーしています。

パソコン版オフィシャルホームページ

当社の商品・サービス、保険金等のご請求など各種お手続き方法のご説明、会社案内、採用情報などをホームページ上で提供しています。

<http://www.himawari-life.com/>

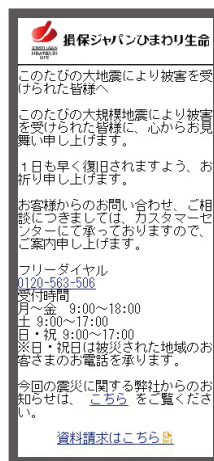


携帯電話版オフィシャルホームページ

携帯電話版オフィシャルホームページでもさまざまな情報提供を行っています。

携帯電話でのご契約内容の照会や保険料控除証明書の再発行の手続きをすることも可能です。

<http://mobile.himawari-life.com/>



カラダNAVI(健康応援サービス)のご案内

サービス提供の趣旨

厚生労働省が医療制度改革の基本方針として国を挙げた予防医療へ取り組みを進めている中、当社は、生命保険という「万が一」が起きた時の保障だけでなく、お客さま一人ひとりの「健康」をサポートするためのサービスをご提供することも生命保険会社の責務と考え、お客さまの「健康で豊かな生活」をサポートすべく、2007年10月から、当

社の個人保険にご加入いただいているすべてのお客さまに、『カラダNAVI(健康応援サービス)』を提供しています。

※本サービスは当社の保険契約にご加入中のご契約者様・被保険者様およびそのご家族がご利用いただけます。

※本サービスは当社が提携する各企業のサービスを提供するものです。

サービス概要

当社の保険商品にご加入いただいているお客さまに、電話を活用した以下の『カラダNAVI(健康応援サービス)』を提供しています。

〈カラダNAVI(健康応援サービス)〉

24時間・365日フリーダイヤルで経験豊富な医療スタッフが対応します。

健康・医療相談

健康や医療に関するお悩みやご相談に、経験豊富な医療スタッフが親切にお答えします。急な病気やケガなどの緊急相談はもちろん、日常の医療相談にもご利用いただけます。

育児相談

育児に関するお悩みにアドバイスします。夜泣き、アレルギーなど、子育てのご相談に医療スタッフがお答えします。また、夜間の急病時の対処法などもご案内します。

介護相談

介護のお悩みだけでなく、介護を行ううえでの環境上のお悩みも含めて、医療スタッフがアドバイスします。

人間ドック紹介

人間ドック受診をご希望されるお客さまに、全国約1,600の提携機関から、お近くにある人間ドック機関を紹介します。

※予約代行サービスも行います。

※一部機関では、優待割引もあります。

PET検診紹介

全国の提携医療施設の中から、がん検診のひとつであるPET検診のご案内・予約代行・受診券の郵送を行います。

※予約代行サービスも行います。

※一部機関では、優待割引もあります。

郵送検査紹介

生活習慣病やピロリ菌のチェック検査がご自宅で簡単にできるDEMECAL検査キットを割引価格でご購入いただけます。検査結果はメールでお知らせ(ご希望される方のみ)するほか、検査結果シートもお届けします。

※一部機関では、優待割引もあります。

商品ラインナップ

《時代とともに新しくなる医療保険・がん保険》

当社は、お客さまに最適なプランをお選びいただけるよう、医療保険、がん保険の改良を重ねてきました。終身医療保険のパイオニアとして、当社がおすすめする医療保障分野商品には次のものがあります。

健康のお守り(医療保険(08)終身タイプ)

当社は、1993年に終身保障の医療保険を発売し、その後もお客さまの立場に立った商品改定を重ねてまいりました。

2008年8月には最新の医療保障ニーズに対応した手厚い保障をリーズナブルな保険料で実現した「健康のお守り」(医療保険(08)終身タイプ)を発売しました。「健康のお守り」は、「入院保障」「手術保障」に加え、特約を付加することで「公的医療保険が適用されない先進医療」を一生保障します。さらにお客さまのニーズにあわせてお選びいただけるオプションとして「七大生活習慣病」や「三大疾病」に対する手厚い保障や「無事故割引」などをご用意しました。おかげさまで「2009年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞」を受賞するとともに、医療保険の保有契約が100万件(*)を突破しました。

2010年11月には、「がんへの手厚い保障」を提供する新特約を発売するとともに、骨髄幹細胞採取手術を受けた場合に手術給付金を支払うよう商品改定を行いました。骨髄提供者(ドナー)に対する給付を追加することにより、骨髄提供をされる方の負担を軽減し、人々の善意で成り立つ白血病治療を支援してまいります。

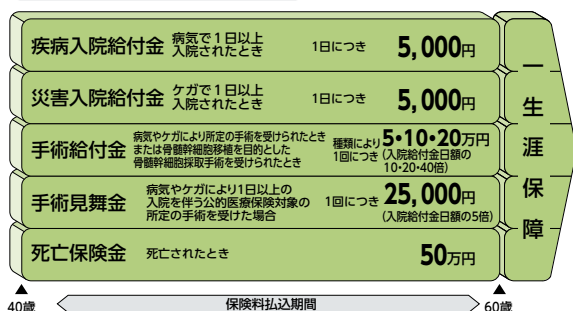
※2011年3月現在



仕組図

ご契約例

40歳男性
B型・120日型
保険期間:終身
保険料払込期間:60歳払済
入院給付金日額:5,000円



勇気のお守り(がん保険(2010)終身タイプ)

当社は、2010年11月にがん保険の新商品「勇気のお守り」を発売しました。

近年、医療技術の進歩もあり、がん治療の中心は入院から通院治療にシフトし、抗がん剤や放射線などによる治療を通院しながら受けるケースが増加しています。そうしたQOL(クオリティ・オブ・ライフ/生活の質)を重視した治療は、痛みや入院によって仕事を続けることができないなどの不安やストレスを軽減します。

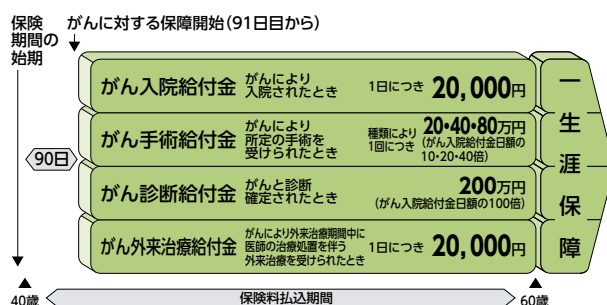
「勇気のお守り」は、そうした通院治療を続けるお客さまの生活サポートを目的に開発した保険です。業界でも初となる「外来治療給付金」を導入し、入院を伴わない通院も保障の対象としました。外来治療給付金は、抗がん剤や放射線などによる治療が続くかぎり、保障の対象となります。また、「がん」と診断確定されたら、治療開始前でも診断給付金を受け取ることができ、前回の診断給付金のお支払いから2年を経過していれば再発・転移による2回目以降の診断確定時にも同額の診断給付金を受け取ることができるなど、経済面での「安心」を提供するためのきめ細かな保障を実現しています。通院を続けながら、がん治療と向き合うお客さまの「勇気」を、保険商品を通じてサポートしていきます。



仕組図

ご契約例(BII型)

40歳男性
保険期間:終身
保険料払込期間:60歳払済
がん入院給付金日額:20,000円



《目的にあわせて選ぶ死亡保障保険》

当社は、死亡保障のための商品も豊富に取り揃えています。終身保険や定期保険はもちろん、独自性あふれる各種商品をご提供しています。

家族のお守り(無解約返戻金型収入保障保険)

万一の場合に、年金を「毎月」受け取ることができます。残されたご家族にとって生活設計がしやすい合理的な保障です。解約返戻金がない分、割安な保険料でご加入できます。「特定疾病診断保険料免除特約」と「特定疾病収入保障特約」を同時に付加すれば、特定疾病(悪性新生物・急性心筋梗塞・脳卒中)により所定の状態になられた場合に、以後の保険料の払い込みは不要になります。さらに、特定疾病年金を年金支払期間(2年間)が終了するまで毎月お受け取りいただけます。また、健康体料率特約を付加すれば、被保険者の喫煙状況および健康状態等が当社の定める基準に適合した場合、保険料が割安になります。



一生のお守り(低解約返戻金型終身保険)

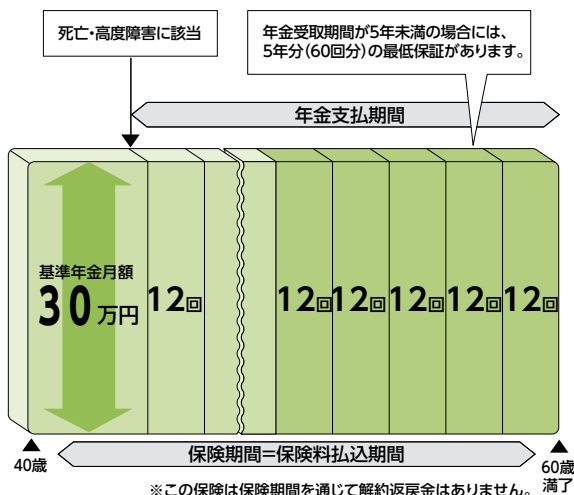
低解約返戻金期間(保険料払込期間)中の解約返戻金を、通常の終身保険の70%に抑えることによって、保険料を割安にしました。また、保険料払込期間満了後の解約返戻金は通常の終身保険の解約返戻金と同水準になり、豊かなセカンドライフを充実させるためにご活用いただくことも可能です。



仕組図

ご契約例

40歳男性
保証期間:5年
保険期間:60歳満了
保険料払込期間:60歳払済
基準年金月額:30万円



仕組図

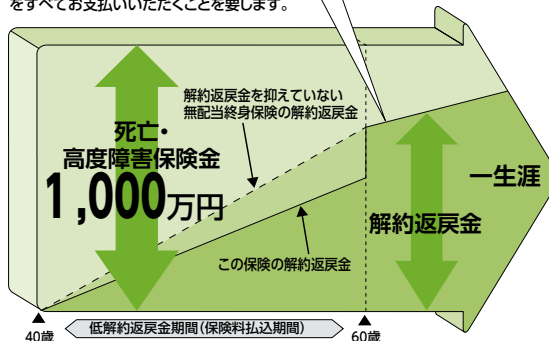
ご契約例

40歳男性
保険期間:終身
保険料払込期間:60歳払済
保険金額:1,000万円

保険料払込期間の最終の保険年度末までの期間を、低解約返戻金期間としています。その期間は、解約返戻金を無配当終身保険の70%(低解約返戻金割合)に抑えています。

「低解約返戻金期間」満了後の解約返戻金は、無配当終身保険と同水準になります。

ただし、保険料払込期間満了日までの保険料をすべてお支払いいただくことを要します。



お申し込みの際するお客さまへの情報提供

保険商品の内容を正しく ご理解いただくための取り組み

お客さまの保険商品に対するさまざまなご要望にお応えするため、当社は幅広い商品をご用意しています。

ご契約のお申し込みをいただく際は、保険商品の内容をご確認いただくとともに、その保険商品のもつ特性やメリット・デメリットを十分にご理解いただくことが大切です。

当社では、次の方法でお客さまにとって重要な情報や詳細な情報をご提供するとともにご説明し、お客さまに商品内容を正しくご理解いただいたうえで、お申し込みいただけるよう取り組んでいます。

(1) 契約概要

ご契約のお申し込みを行おうとする保険商品の内容、お客さまにご理解いただくために必要な情報(保険商品の仕組み、保障の内容、付加できる特約とその概要など)をまとめ、『ご契約に際しての重要事項(契約概要)』として「ご契約のしおり・約款」に合本してお渡しし、保険募集時に必ずご説明しています。

(2) 注意喚起情報

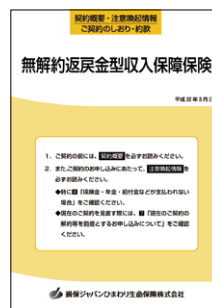
ご契約のお申し込みの際して、お客さまに特にご注意ください情報(クーリング・オフ制度、告知義務、保険金・給付金などが支払われない場合など)をまとめ、『ご契約に際しての重要事項(注意喚起情報)』として「ご契約のしおり・約款」に合本してお渡しし、保険募集時に必ずご説明しています。

(3) ご契約のしおり・約款

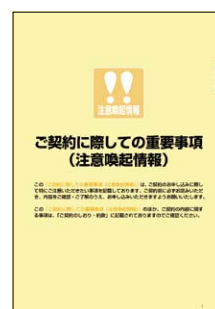
ご契約のお申し込みの際して、ご契約に関する重要な事項をまとめた「ご契約のしおり・約款」を必ずお渡ししています。

このうち「約款」はお客さまと当社のご契約内容を詳細に記載したもので、その中で特にご留意いただきたい事項などについてわかりやすく記載したものが「ご契約のしおり」の部分です。

当社では「契約概要」と「注意喚起情報」をこの「ご契約のしおり・約款」に合本し、ご契約に際しての重要事項をご説明しています。



ご契約に際しての重要事項
(契約概要)



ご契約に際しての重要事項
(注意喚起情報)

(4) パンフレット

お客さまがご契約のお申し込みをご検討いただく際に、保険商品の仕組みや特徴を把握しやすいように、わかりやすくまとめた「保険商品パンフレット」をご用意しています。

※不利益情報のご提供

当社では生命保険のお申し込みをされるお客さまが、保険商品の内容や保険制度について知らなかったために、不利益をこうむることのないように、保険募集を行う際に、お客さまにとって不利益な情報の提供や説明を徹底しています。

お客さまにとって不利益な情報については、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」「パンフレット」に具体的に記載しています。

(5) 保険種類のご案内

お客さまのご要望に最も適した保険商品をお選びいただくため、当社の保険商品すべてをまとめ、商品の仕組みや特徴などを一括してご確認ください「保険種類のご案内」、
「特約のご案内」をご用意しています。



お客さまのご意向とご提案内容の一致をご確認いただくための取り組み

お客さまのご要望・ご意向とご提案内容（保険種類、保険期間、保険金額、保険料など）が一致していることをご確認ください。以下の取り組みを行っています。

当社では、この取り組みとして、①まず、取扱者がお客さまのご意向を確認させていただき、②その把握した内容に基づき「意向確認書面」を作成し、③最終的にご提案内容がお客さまのご意向に一致していることを、お客さまと取扱者がお互いに確認したうえで、お客さまのご署名等いただき、④その書面の写しを「お客さまの控」として、お客さまに必ずお渡しすることにより、お申し込み後にもご確認いただけるようにしています。

告知の大切さをご理解いただくための取り組み

ご契約のお申し込みの際し、お客さまからいただく「告知」はご契約のお引き受けや、その後の保険金・給付金などをお支払いさせていただく際の大切な資料となります。

当社では、この大切な「告知」をいただく際の取り組みとして、①お客さまに不都合が生じないよう告知書をご記入いただく前に必ずご確認ください重要な事項をまとめた「告知サポート資料」や「告知忘れの多い事例」などを告知書表紙に記載し、お客さまから正確な「告知」をいただけるようご案内しています。②また、お客さまが告知いただいた内容をお申し込み後にもご確認いただけるよう、ご提出いただく告知書の写しを「お客さまの控」として、必ずお渡ししています。

お申し込み内容と実際のご契約内容の一致をご確認いただくための取り組み

ご契約のお申し込みをされた内容が、実際のご契約内容と一致していることをご確認ください。以下の取り組みを行っています。

(1) 意向確認書、申込書、告知書などの「お客さまの控」

ご契約のお申し込みをいただきましたお客さまには、ご意向やお申し込み内容などをお申し込み後にもご確認いただけるよう、意向確認書、申込書、告知書などの申込関係書類についてその写しを「お客さまの控」として、必ずお渡ししています。

(2) 「保険証券」とその同封書類

（ご契約内容についてのご確認のおねがい）

ご加入いただきましたお客さまには、「保険証券」とともに「ご契約内容についてのご確認のおねがい」を同封させていただき、①保険証券に記載された内容に誤りがないか、②お申し込み内容と保険証券の記載内容が一致しているかについて、お客さまご自身にもご確認いただいています。

営業社員・代理店教育・研修の概略

代理店教育

代理店教育においては当社独自の研修プログラムを用意し、マーケットやチャネル、あるいは代理店ごとにそれぞれの生命保険取り扱い実態に即した集合研修を専任の講師が提供しています。

さらに、適正な保険募集を徹底するためにコンプライアンス研修にも力を入れています。

また、集合研修以外にもeラーニング・システムやオリジナルDVDを活用し、生命保険はもちろんのこと、周辺知識についても研修資料の提供を行い、きめ細かい教育を実現しています。



・営業社員研修

営業社員に対しては、ビジネスパートナーである代理店やご契約者に対し、有用な情報提供ができる営業社員育成を目指す研修を実施し、知識の向上やスキルアップに努めています。また、社内ネットワークや、eラーニング・システムを活用した教育ツールの提供や、スピーディーな情報共有に取り組んでいます。

また、「生命保険販売基礎テキスト」等を提供し、社員の自己研鑽の促進に努めています。



社員教育

当社は社員教育の重点施策を「革新性の強いリーダーシップを兼ね備えたマネジメント層の育成」と「自立した若手社員の育成」としています。本社・支社が連携し、「集合研修」「自己啓発」「職場でのOJT」を連動させて社員一人ひとりの成長を支援する体制を築きたいと考えています。

・階層別研修

当社では、キャリアアップに応じてその役職に必要なとされる知識や能力を身につけるために、階層別研修を実施しています。

入社後間もない社員に対しては、フォローアップの研修を実施しています。この研修では、業務遂行に必要な実務スキルや周辺知識を身につけるだけでなく、受講後の自己成長を意識した目標設定力や問題解決力の向上を目指しています。

また、リーダー職(管理職)に対しては「新任リーダー職研修」や「リーダーシップ開発研修」などを実施し、マネジメント力の養成を重点的に行います。

さらに、時代の変化に対応できる人材の育成を目指して、常時カリキュラムの検証・見直しを行っています。

eラーニング

社員・代理店・ライフカウンセラーの教育にeラーニングを導入しています。eラーニングとは、インターネット環境を利用した学習(教育)システムです。eラーニングの導入により、インターネット環境さえあれば、いつでも、どこでも、何度でも、必要な研修を受けることが可能となり、よりきめ細かな教育を実現しています。

また、ビデオ配信機能で本社からのメッセージを発信し、社内の円滑なコミュニケーションの手段として活用されています。



生命保険契約者保護機構

生命保険契約者保護機構とは

当社は、「生命保険契約者保護機構」(以下、「保護機構」といいます。)に加入しています。保護機構の概要は、以下のとおりです。

- ・保護機構は、保険業法に基づき設立された法人であり、保護機構の会員である生命保険会社が破綻に陥った場合、生命保険に係る保険契約者等のための相互援助制度として、当該破綻保険会社に係る保険契約の移転等における資金援助、承継保険会社の経営管理、保険契約の引受け、補償対象保険金の支払いに係る資金援助および保険金請求権等の買取りを行う等により、保険契約者等の保護を図り、もって生命保険業に対する信頼性を維持することを目的としています。
- ・保険契約上、年齢や健康状態によっては契約していた破綻保険会社と同様の条件で新たに加入することが困難になることもあるため、保険会社が破綻した場合には、保護機構が保険契約の移転等に際して資金援助等の支援を行い、加入している保険契約の継続を図ることにしています。
- ・保険契約の移転等における補償対象契約は、運用実績連動型保険契約の特定特別勘定(※1)に係る部分を除いた国内における元受保険契約で、その補償限度は、高予定利率契約(※2)を除き、責任準備金等(※3)の90%とすることが、保険業法等で定められています(保険金・年金等の90%が補償されるものではありません。)
- ・なお、保険契約の移転等の際には、責任準備金等の削減に加え、保険契約を引き続き適正・安全に維持するために、契約条件の算定基礎となる基礎率(予定利率、予定死亡率、予定事業費率等)の変更が行われる可能性があり、これに伴

い、保険金額・年金額等が減少することがあります。あわせて、早期解約控除制度(保険集団を維持し、保険契約の継続を図るために、通常の解約控除とは別に、一定期間特別な解約控除を行う制度)が設けられる可能性もあります。

※1 特別勘定を設置しなければならない保険契約のうち最低保証(最低死亡保険金保証、最低年金原資保証等)のない保険契約に係る特別勘定を指します。更生手続においては、当該部分についての責任準備金を削減しない更生計画を作成することが可能です(実際に削減しないか否かは、個別の更生手続の中で確定することとなります)。

※2 破綻時に過去5年間で常に予定利率が基準利率(注1)を超えていた契約を指します(注2)。当該契約については、責任準備金等の補償限度が以下のとおりとなります。ただし、破綻会社に対して資金援助がなかった場合の弁済率が下限となります。
高予定利率契約の補償率 = $90\% - \{(\text{過去5年間の各年の予定利率} - \text{基準利率}) \times 2\}$

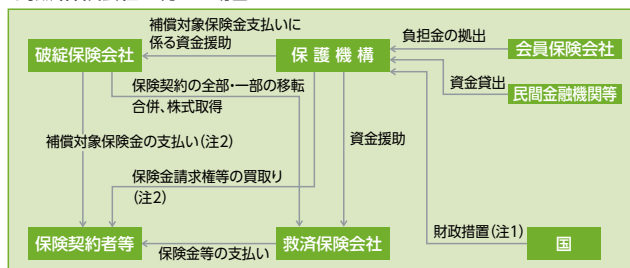
(注1) 基準利率は、生保各社の過去5年間の平均運用利回りを基準に、金融庁長官および財務大臣が定めることとなっています。現在の基準利率は、3%です。(2011年4月現在)

(注2) 一つの保険契約において、主契約・特約の予定利率が異なる場合、主契約・特約を予定利率が異なるごとに独立した保険契約とみなして、高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。また、企業保険等において被保険者が保険料を拠出している場合で被保険者毎に予定利率が異なる場合には、被保険者毎に独立の保険契約が締結されているものとみなして高予定利率契約に該当するか否かの判断をすることになります。ただし、確定拠出年金保険契約については、被保険者が保険料を拠出しているか否かにかかわらず、被保険者毎に高予定利率契約に該当するか否かを判断することになります。

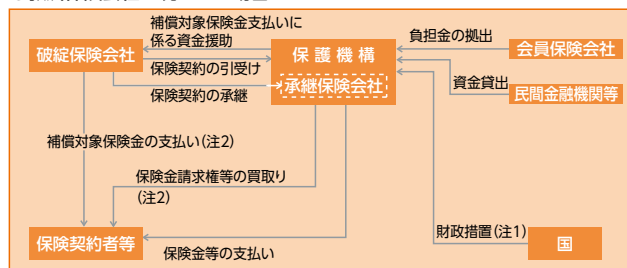
※3 責任準備金等とは、将来の保険金・年金・給付金の支払いに備え、保険料や運用収益などを財源として積み立てている準備金等をいいます。

〈仕組みの概略図〉

○救済保険会社が現れた場合



○救済保険会社が現れない場合



(注1) 上記の「財政措置」は、2012年3月末までに生命保険会社が破綻した場合に対応する措置で、会員保険会社の拠出による負担金だけで資金援助等の対応ができない場合に、国会審議を経て補助金が認められた際に行われるものです。

(注2) 破綻処理中の保険事故に基づく補償対象契約の保険金等の支払い、保護機構が補償対象契約に係る保険金請求権等を買取り取ることを指します。この場合における支払率および買取率については、責任準備金等の補償限度と同率となります。(高予定利率契約については、※2に記載の率となります。)

◇補償対象契約の範囲・補償対象契約の補償限度等を含め、本掲載内容はすべて現在の法令に基づいたものであり、今後、法令の改正により変更される可能性があります。

・生命保険会社が破綻した場合の保険契約の取り扱いに関するお問い合わせ先

生命保険契約者保護機構 TEL.03-3286-2820 ホームページアドレス <http://www.seihohogo.jp/>
(月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)午前9時～正午、午後1時～午後5時)