

死亡保険金受取人向けサービス
「ニッセイご遺族あんしんサポート」の提供について

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、平成28年4月1日より、個人保険^{※1}における死亡保険金支払時のサービスとして「ニッセイご遺族あんしんサポート（以下、「当サービス」）」をスタートいたします。

当サービスは、死亡保険金のお支払いと合わせて、公的機関への届出や相続など、被保険者がお亡くなりになった際に必要となる広範な手続について、死亡保険金受取人（またはご遺族）をトータルでサポート^{※2}する業界初のサービスです。長寿化とともにご遺族の高齢化も進む中で、ご心痛な状況において不慣れな手続を担うご遺族に寄添い、スムーズな手続をお支えしてまいります。

当社はこれまでも、加入手続時のご家族同席勧奨や「ご契約情報家族連絡サービス」など、ご高齢のお客様向けのサポートやサービスの充実に取組んでまいりました。引続き、お客様に安心・信頼いただけるサービス提供に努めてまいります。

「ニッセイご遺族あんしんサポート（無料）」の内容

1. 被保険者がお亡くなりになった際に必要となる手続・税金等について電話にて相談受付・アドバイスを行います^{※3}
 - <例> ・役所に提出する書類について教えてほしい
 - ・不動産の名義変更方法について教えてほしい
 - ・死亡保険金に税金はかかるのか
2. 相続財産について相続税額の見安等を参考資料にてお知らせします^{※4}
3. ご高齢・遠方居住等によりご遺族のみでの手続が困難な場合、必要な手続に応じて、サポートや代行が可能な専門家^{※5}をご案内します
 - <例> ・預貯金の名義変更・解約をしてほしい
 - ・不動産の名義変更をしてほしい
 - ・相続税申告をしてほしい

※1 金融機関窓口販売商品は対象外となります。

※2 当社の業務委託先の㈱星和ビジネスリンクが提供します。

※3 一般的な内容に関する相談受付・アドバイスであり、お客様のご相談内容に応じ専門家をご案内します。

※4 参考資料は、税理士法人監修のもと、㈱東京ファイナンシャルプランナーズが提供します。一定の前提条件に基づく試算のため相続税申告等には使用できません。

※5 ご利用内容に応じて税理士法人、司法書士法人、行政書士法人等と契約を結んでいただきます。各法人等との契約に基づき手続のサポートや代行を利用する場合、利用料金がかかります。

【ご参考】

これまでのご高齢のお客様へのサポートやサービスの充実に向けた取組

■ご加入時の主な取組み

70歳以上のお客様にご加入いただく場合、以下のとおり、より丁寧な意向確認を実施しています。

○手続き時のご家族同席勧奨

- ・お手続き時のご家族同席を勧奨し、ご家族を含めて、ご契約内容を理解いただけるよう務めています。
- ・ご同席が難しい場合、ご家族に手交いただく「ご家族控え」を発行しています。

○営業担当者以外による申込後のご契約サービス案内

- ・営業担当者の説明に加え、お客様サービス担当者がお客様を訪問して、お申込内容の確認や契約手続きのご案内を行っています。

■アフターサービス時の主な取組み

お客様との継続的なコンタクトを図り、漏れのない保険金等支払に努めています。

○ご契約内容確認活動

- ・ご契約の担当者がお客様を訪問して、現在のご契約内容を説明させていただき、支払事由（入院・手術等）や住所等登録情報の変更が発生していないかを確認させていただいております。

○ご契約内容のお知らせの送付と住所変更先の確認

- ・現在ご加入のご契約内容を理解いただき、保険金等の請求漏れがないか、ご登録内容に変更がないか等をご確認いただくために、ご契約者宛に年1回「ご契約内容のお知らせ」をお送りしています。
- ・住所変更がなされておらず通知が不着となったお客様については、役所照会等を通じて連絡先を確認しています。

○指定代理請求人の指定勧奨

- ・指定代理請求人※のご指定が未済の70歳以上のお客様には、指定の勧奨を行っています。（現在、70歳以上のお客様の9割以上にご指定いただいております）
※保険金等の受取人がその請求を行う意思表示が困難となった場合等、約款所定の事情があるときに保険金等の受取人の代わりにご請求いただく方

○ご契約情報家族連絡サービス（70歳以上のお客様が対象）に基づくご家族登録勧奨

- ・ご登録いただいたご家族には、年に1回の契約情報の送付に加え、契約に関する詳細情報の照会、保険金等のお手続き方法の相談が可能となることから登録勧奨を行っています。