

商品・サービス提供体制

方針・体制

お客様本位の業務運営について

当社は、経営基本理念として「国民各層が真に求める保険を提供し、充実したサービスを行い、契約者に対する経済的保障責任を誠実に果たすことを第一義とする」旨を掲げ、創業以来、相互扶助の精神にもとづき、お客様にお約束した保険金・給付金等を確実にお支払いすることを通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいりました。

当社は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、2017年3月に「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定、2022年3月に改定しました。当該方針に係る取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」として作成し、また、当該方針および取組内容の定着度合について、「お客様満足度」の中長期的なトレンドを用いて測ってまいります。

今後も、お客様の声を大切にする中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客様本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

› [お客様本位の業務運営に関する取組の詳細はこちら](#)

多様化するお客様ニーズにお応えするチャネル展開

営業職員

全国約5万名の営業職員がお客様一人ひとりを訪問し、入院や手術等の有無の確認、契約内容や各種サービス・商品などをご案内する「ご契約内容確認活動」を展開し、フェイス・トゥ・フェイスを基軸としてアフターサービスの提供に努めています。

加えて、地域活性化に向けた地域振興取り組みを営業職員活動に組み込むことで、地域社会との関係構築を目指します。昨今はお客様の非対面ニーズを踏まえ、従来のフェイス・トゥ・フェイスに加えて、オンラインを組み合わせた非対面でのコンサルティング活動も強化しております。

営業職員一人ひとりの成長を通じた、持続的な営業職員チャネルの構築を目指し、お客様本位の業務運営を推進することで、全てのお客様に安心・安全をお届けしてまいります。

ニッセイ・ライフプラザ

ニッセイ・ライフプラザは、来店型の店舗であり、全国99カ所に展開しています。保険契約に関する各種お手続やご相談をはじめ、資産活用、医療・介護への備え、お子様の教育資金の準備金等、幅広くお客様のニーズにお応えし、専門的なコンサルティングを行っています。また、保険をより身近に感じていただけるよう、相続等をテーマとしたセミナーや、地域のお客様への情報発信としてお子様向け夏休みイベント・認知症サポーター養成講座を開催するなど、幅広いサービスを提供しています。

› [「窓口」はこちら](#)



ニッセイコールセンター

全国のお客様からの生命保険に関するお問い合わせやお手続きを専門のオペレーターが承ります。

また、ニッセイホームページ・日本生命アプリを利用するお客様のサポートも行っています。

お客様一人ひとりに丁寧で分かりやすく、かつスピーディーな対応を心がけています。

› [ニッセイコールセンターはこちら](#)



代理店

当社は、全国の税理士・保険代理店等を通じ、法人のお客様に対しては、主に経営者の事業保障・事業継承等のニーズにお応えできるよう当社商品を提供し、個人のお客様に対しては、幅広いニーズに対応するため当社とはななく生命の商品をグループ一体で提供しています。

› [代理店への取組の詳細はこちら](#)

金融機関

当社は、全国の提携金融機関を通じ、保障や資産運用等の多様なお客様ニーズにお応えできるよう当社とニッセイ・ウェルス生命の商品をグループ一体で提供しています。

› [提携金融機関への取組の詳細はこちら](#)

デジタル

当社は、デジタルの特徴を生かして今まで保障が届けられなかったお客様に対しても保障を提供できるよう努めています。多様なお客様ニーズにお応えできるよう、お客様がWeb上で加入手続きを完結できるルートの構築に加えて、ご希望に応じてオンラインでの有人サポートも提供しています。

商品・サービス提供体制

商品・サービスの開発

個人保険

「みらいのカタチ」は、ご加入時・ご加入後を問わず、多彩な保険の組み合わせを可能とすることで、お客様の一生涯をサポートし続ける商品です。ご加入時においては、「死亡のリスク」「重い病気や介護等のリスク」「医療のリスク」「老後等、将来の資金が必要になるリスク」に備えられる12種類の保険を自在に組み合わせることができ、お客様にぴったりの保障を提供します。

また、ご加入後も、お客様のライフステージやニーズの変化に合わせて「必要な部分だけを見直す」「新たな保険契約を追加する」等、自在に見直すことができ、その時々のお客様にぴったりの保障に変更することができます。

また、現在の運用環境、市中金利動向等の状況を踏まえ、2025年1月より、「みらいのカタチ」を含む、一部の商品について、約40年ぶりに予定利率の引き上げを実施し、従来よりも割安な保険料でご加入いただけるようになりました。

さらに、お客様の多様なニーズにお応えすべく、2025年1月から「ニッセイ傷害保障付積立保険"ちょこつみ"」、2025年6月から法人のお客様向けに、「ニッセイ傷害死亡重点期間設定型介護保障保険"フェニックスケアプラス"」を新たに発売しました。「みらいのカタチ」以外の商品、銀行等提携金融機関取扱商品についても、商品の拡充を図っています。

ニッセイみらいのカタチ



※ 記載の内容は、2025年10月1日現在のものです。

保障に加えて、さまざまな場面でお役に立つサービスがご利用いただけます。

個人のお客様向けサービス



※ 「NISSAY ハピネスナビ」・「ご契約者サポートサービス」を除く各サービスは、当社が委託するサービス提供会社によって運営されています。

※ 各サービスの商標権は各サービス提供者に帰属します。

※ 記載の内容は、2025年10月1日現在のものであり、今後各サービスの内容を変更または廃止する場合があります。

各サービスの詳しい内容や利用方法についてはこちら

みらいのカタチ以外の商品

個人	ニッセイこどもの保険 「げんき」	ニッセイ学資保険
	ニッセイ出産サポート給付金付 3大疾病保障保険 「ChouChou!(シュシュ)」	ニッセイ長寿生存保険 (低解約払戻金型) 「Gran Age(グランエイジ)」
	ニッセイ傷害保障付積立保険 「ちよこみ」	ニッセイ一時払終身保険 「マイステージ」

法人	ニッセイ長期定期保険	ニッセイ傷害保障重点 期間設定型長期定期保険
	ニッセイ傷害死亡重点 期間設定型介護保険保険	ニッセイ連増定期保険

銀行等提携金融機関取扱商品

ニッセイ予定利率変動型一時払連増終身保険
(毎年連増型)
「夢のかたちプラス」

ニッセイ指定通貨建積立利率変動型一時払終身保険
(米ドル建・豪ドル建)
「ロングドリームGOLD3」

※ 2025年10月1日現在、販売中の主な商品を記載。

※ 上記の記載事項は商品の概要を説明したものであり、ご契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては、「商品パンフレット」、「提案書（契約概要）」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり－定款・約款」等を必ずご確認ください。

当社の商品一覧はこちら

「手軽・手頃で安全性の高い資産形成商品」をコンセプトとした 積立保険 ニッセイ傷害保障付積立保険「ちょこつみ」

2025年1月に発売した「ちょこつみ」は、若年層を中心に、資産形成・金融リテラシー向上への第一歩を後押しするべく、「手軽・手頃で安全性の高い資産形成商品」をコンセプトとした積立保険です。満期日を迎えた場合の満期保険金の返戻率魅力を高めつつ、保険料の払込みは3年で終了、毎月の保険料を3,000円から選択可能となるなど、ご加入いただきやすさを追求した商品です。

当商品を多くのお客様に選んでいただくことを通じて、社会に提供する"安心"という価値を拡げ、「誰もが、ずっと、安心して暮らせる社会」の実現を目指してまいります。

商品のポイント



のポイント

POINT

1 満期日を迎えた場合、**返戻率※105.2%**の満期保険金を受取れます。
※ 返戻率 = 満期保険金 ÷ 累計保険料

POINT

2 満期前に解約した場合でも、お払込みいただいた保険料と**同額以上の金額を保証**します。

POINT

3 保険料の**お払込みは3年で終了**します。また、毎月の払込保険料は、**【3,000円・5,000円・10,000円・20,000円・30,000円】**から選択可能です。

企業保険

企業・団体などを取り巻く環境がめまぐるしく変化する中でも、徹底したお客様視点で課題・ニーズを踏まえた商品・サービスを提供し、お客様との搖るぎない関係を構築・発展させることを目指しています。

また、ビジネスニーズをもとにお客様同士を結びつけるビジネスマッチング取り組みを推進しており、Webサイトでのサービスを提供しています。

企業の福利厚生としての保障

遺族保障	総合福祉団体定期保険	団体定期保険	新無配当扱特約付団体定期保険
休業保障	新団体就業不能保障保険	団体長期障害所得補償保険	
医療保障	総合医療保険(団体型)	3大疾病保障保険(団体型)	介護保障保険(団体型)
退職後(老後の)の保障	確定給付企業年金保険	確定拠出年金保険	拠出型企業年金保険

※ 上記は主な福利厚生制度に対応する商品名を記載したものであり、ご契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。ご検討にあたっては、商品に応じて、「商品パンフレット」や「定款・約款(集)」「ご契約のしおり」「準用金融商品取引法第37条の3にもとづく契約締結前交付書面」「特に重要なお知らせ」等を必ずご確認ください。



お客様ご自身がビジネスニーズを発信/閲覧・商談申込できるビジネスマッチングサービス「Biz-Create® by NISSAY」を提供しています。

[> 詳細はこちら](#)

※ Biz-Create® は株式会社三井住友銀行の登録商標です。

商品・サービス提供体制

お申込みからお受取までのアフターサービス

販売時における当社の姿勢（勧誘方針）

当社では、お客様のニーズを総合的に勘案して保険を提案することや、説明方法等に工夫をこらし、お客様に十分ご理解いただけるよう努力すること等が重要であると考えています。あわせて、全役員・職員に対する教育・研修を通して適切な募集活動を確保すること、お客様情報を適正に取扱うこと、お客様のさまざまな声への対応等、保険その他金融商品の販売時における当社の姿勢を「ニッセイの勧誘方針」として定めています。

› [ニッセイの勧誘方針はこちら](#)

契約継続中の情報提供

ご契約内容のお知らせの送付

年1回、ご契約者にお届けしている「ご契約内容のお知らせ」について、2021年7月から、ご同意いただいたお客様に向け、従来の“郵送通知”に替えるかたちで、“Web通知（メール受け取り後、ニッセイマイページの画面上で確認）”を開始しています。

› [通知方法詳細等、「ご契約内容のお知らせ」の詳細はこちら](#)

ご契約内容確認活動

2007年8月より、約5万名の営業職員が全国のお客様を訪問し、ご契約の状況や保険金の支払事由等をあらためて詳しくご説明させていただく「ご契約内容確認活動」に取り組んでいます。

この活動は、保険金・給付金等の支払問題の再発防止の観点から始まりましたが、お客様からは、「自分の契約についての理解が深まった」との声を多くいただきました。

当社は、こうしたご意見をふまえ、お一人おひとりにより良いサービスを提供するために、お客様と直接お話をさせていただく機会として、精力的にこの活動を続けています。

› [ご契約内容確認活動の詳細はこちら](#)

保険金等のご請求・お受取りに関する取組み

保険金・給付金のご請求

保険金・給付金のお支払い事由が発生した場合は、担当の営業職員やお近くのニッセイ・ライフプラザなどの窓口、または保険金・給付金ダイヤルまでご連絡ください。なお、入院・手術給付金等のご請求は、ニッセイホームページ・日本生命アプリからも請求が可能です。

ご請求手続きなどに関するご案内

保険金・給付金を漏れなくお受け取りいただくために、ご請求手続きなどに関するご案内文書や冊子・パンフレット・動画を用意しています。

死亡保険金受取人へのサポート

被保険者がお亡くなりになった際に必要となる相続に関する広範なお手続きについて、ご遺族をトータルでサポートするサービス「ニッセイご遺族あんしんサポート^{*1}」をご利用いただけます。

「ニッセイご遺族あんしんサポート」の内容

- ・「保険金に税金はかかるの？」「相続税はどうなるの？」「不動産の名義変更はどうすればいいの？」等の疑問について、ファイナンシャルプランナー等がお電話でお答えします（無料）。
- ・相続に関するお手続きでお困りの際には、お手続き内容に応じた専門家をご案内し、各種お手続きの代行、相続税申告等を行います（有料）^{*2}。

*1 「ニッセイご遺族あんしんサポート」は、死亡保険金をお受け取りになる方（またはご遺族）にご利用いただけるサービスです。

*2 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お手続き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。

保険金・給付金を確実にお支払いするために

保険金・給付金を確実にお支払いし、お客様の信頼にお応えできるよう、適正かつ公平な査定に努めています。また、お手続きの簡素化や迅速化に向けた取組を推進し、お客様サービスの向上に努めています。

2021年度より、「先進医療給付金（陽子線治療・重粒子線治療）の医療機関あて直接支払サービス」を開始しました。

➤ 「先進医療給付金（陽子線治療・重粒子線治療）の医療機関あて直接支払サービス」の詳細はこちら 

システム体制の整備

保険のご提案、お引き受けから保険金・給付金のお支払いに至るまで、お客様サービスの全領域・全工程にわたる基幹システムを整備し、正確な引き受け・支払い業務の実現、さらなるお客様サービスの拡充に取り組んでいます。

保険金・給付金のご請求については、お客様の利便性向上に向け、従来の手続き方法に加えて当社ホームページ・日本生命アプリからのインターネット請求を用意しており、順次お手続き範囲を拡大しています。

➤ 「給付金・生前保険金のご請求」はこちら

公平かつ客観的な支払査定のために

当社は、死亡保険金や入院・手術などの給付金のお受取りに関するダイヤルを開設しています。保険金・給付金のお受取りに関してご不明な点やご納得いただけない点がございましたら、保険金・給付金ダイヤルまでお問合せください（お問い合わせについては、専門の担当者が対応いたします）。

また、当社の説明にご納得いただけず、第三者にご相談をお考えのお客様には、社外弁護士（当社とは顧問契約を締結していない弁護士）をご紹介し、無料でご相談いただける「社外弁護士相談制度」を開設しています。

なお、当社では、保険金・給付金に関するお客様からの異議などを受け、支払査定の適切性の審査を行い、支払担当部門に保険金・給付金支払いに関する勧告を行う機関として、社外弁護士2名を会長・副会長とした、「支払サービス審査会」を設置しています。「社外弁護士相談制度」にてご納得いただけず、再査定のご要望があった場合には、「支払サービス審査会」にて審議を行うこととしています。

	件数
社外弁護士制度を利用された場合	1
再査定のご要望があり支払サービス審査会での審議を行った案件	1
支払サービス審議会での審議の結果 勧告を受けた案件	0

保険金・給付金のお支払状況

生命保険は、多くの人々が、保障を通じて相互に助け合う制度であり、お客様の万一の場合や病気・ケガへの保障を提供しています。

2024年度、保険金のお支払件数は147,699件、給付金のお支払件数は1,397,982件となりました。

一方、お支払非該当となったご契約は、保険金で3,118件、給付金で35,067件となりました。

➤ 「保険金・給付金のお支払状況」の詳細はこちら

利便性向上に向けたWeb等の活用

お手続きのご案内から、実施、状況確認、結果通知までを、全て一貫してWebで提供できるよう、取り組みを進めています。とりわけ、日本生命アプリを、Webを利用いただく際の基本ツールと位置付け、普及に取り組んでいます。また、マイナンバーカードを活用したお客様サービスの拡充に向け、2025年4月から、新契約加入時にマイナンバーカードのICチップを読み取ることで、より安全・確実に本人確認を行うと同時にマイナンバーカード情報・マイナンバーを提出いただくことが可能となりました。加えて、マイナンバーカード情報の有効性確認結果を活用した年金支払の自動化サービスを開始しました。

将来的には、保険金・給付金請求等の各種支払の自動化を志向しており、お客様の利便性向上に努めてまいります。

Web拡大の状況

	2020年3月	2025年3月
Web受付可能率 ^{*1}	63.8%	73.7%
Web活用率 ^{*1*2}	14.6%	30.0%
日本生命アプリ ダウンロード数	14万件	266万件

*1 ご加入後の契約情報の更新等の各種事務手続きや保険金・給付金等の支払業務が対象（デジタル化が進んでいる新契約加入手続きは対象外）

*2 活用率は、上記対象手続きの総件数（Webで実施できない手続きを含む）を分母に算出。Webで実施できる手続きを分母にした場合は、40.7%（2025年3月）

多様なお客様ニーズにお応えするサービス向上取組

”人生100年時代”を安心して自分らしくすごすためのサポート (Gran Age プロジェクトの推進)

日本の平均寿命は年々伸長しており“人生100年”ともいえる長寿社会が到来しています。当社は、2016年4月から「人生100年時代」をお一人おひとりが「安心して・自分らしく」より豊かに生き、“明るい長寿社会”にすることをサポートする『Gran Age プロジェクト』を推進しています。当プロジェクトでは、東京大学高齢社会総合研究機構（IOG）やニッセイ基礎研究所の協力のもと、ジェロントロジーの考え方に基づき、魅力的な商品やご高齢のお客様・ご家族をお支えするサービスの開発等、シニアに寄り添ったさまざまな取組を推進しています。

また、安心してご契約を継続いただけるよう、保険のご加入からアフターサービス・保険金のお受取まで、ご高齢のお客様に向けた丁寧な取組を進めています。

› 『Gran Age プロジェクト』の詳細はこちら



TOPICS

「認知症バリアフリー宣言」の公表

2022年3月から、認知症の方やそのご家族に向けた企業の取組み見える化することを目的として、日本認知症官民協議会が運営する「認知症バリアフリー宣言」に参加し、当社の取組みをまとめて、公表しています。

引き続き、認知症の方やそのご家族をはじめ、さまざまな生きづらさを抱えている方に寄り添い、認知症バリアフリーに取り組んでまいります。

› 「認知症バリアフリー宣言」の詳細はこちら ▶

東京大学 高齢社会総合研究機構（IOG）の研究活動への支援・参画

東京大学「高齢社会総合研究機構」（以下「IOG = The Institute of Gerontology」）は、2006年4月に設置された「ジェロントロジー寄付研究部門」が、2009年4月から昇格した組織であり、国内初の本格的なジェロントロジーの研究教育組織です。

高齢化最先進国として世界の先頭を走る日本は、やがて2030年には、3人に1人が65歳以上となる本格的な超高齢社会を迎えることになります。高齢化の進行は、医療費の増大、要介護高齢者の増加、若年層の社会保障費の負担増といったネガティブな面が強調されがちですが、高齢化に伴う課題を解決して、日本の新たな発展の道筋を築いていくことが大切です。

IOGは、「高齢者が安心して豊かに暮らせる活力ある社会」の実現を目指し、東京大学の全学（医学・経済学・社会学・工学等）の知を結集して、高齢化に伴う課題解決に挑んでいます。

IOGの大きな特徴は、研究領域に留まるのではなく、行政（自治体）や企業とも連携を取る中で、研究成果の社会への還元・政策への提言等、知の実学化により、社会の発展を目指していくことにあります。

具体的な研究活動としては、柏市・UR都市機構との共同事業である長寿社会のまちづくりプロジェクトや、企業と協働する産学連携ジェロントロジープロジェクト（高齢化の課題解決を通じたイノベーション創造事業）等が進行しています。また2017年4月には、IOGと連携する学外組織「一般社団法人 未来社会共創センター」を創設し、高齢化課題解決に向けた取組を強化しています。

日本生命グループ（日本生命、ニッセイ基礎研究所）と東京大学の関わりは、寄付研究部門が設置された2006年以來となります。日本生命グループは引き続き、高齢者がいきいきと暮らせる社会、更には活力ある日本社会の実現を目指すIOGの力強い取組への支援・参画を行ってまいります。



IOGのロゴデザイン

- ・「IOG」と長寿の象徴である「100（歳）」が重ねて見えるデザインです。
- ・「G」は刻み続ける「時計の針」を象徴し、100までの時の流れを表現しています。
- ・「100」と「時計の針」により、誰もが100歳までの素敵人生をおくれるようにという願いが込められています。

› 詳細は、「ジェロントロジーとは・・・東京大学高齢社会総合研究機構とは・・・」をご覧ください。[4.6MB]



ご高齢のお客様へのサービス向上取組

安心してご契約を継続いただけるよう、保険のご加入からアフターサービス、保険金・給付金のお受け取りを通じて、ご高齢のお客様に向けた丁寧な取り組みを進めています。

ご契約加入時

- **ご親族への確認**

正しく契約内容をご理解いただけるよう、申し込み時には原則としてご親族にも契約内容を確認いただく取り扱いとしています。

- **「ご契約サービス案内」**

お客様サービス担当者が、お客様にお会いし、お申し込み内容の確認や各種お手続きのご案内などを行っています。

- **「ご契約者サポートサービス」**

ご高齢のお客様によるお手続きのお問い合わせが困難になった場合などに、ご登録いただいたご家族にお客様をサポートしていただけるサービスをご案内しています。

- **「指定代理請求人」の指定・変更**

ご自身によるお手続きが困難になる可能性が高いご高齢のお客様には、「指定代理請求人」を指定いただくとともに、より若い世代（子世代等）への変更をおすすめしています。

- **「ご高齢のお客様専用ダイヤル（シニアほっとダイヤル）」**

専門的な電話応対スキルを身につけたオペレーターに直接つながり、分かりやすく丁寧に応対します。さらに、書類を送付したお客様へ記入方法を電話でサポートする「手続きフォローコール」を行っています。

➤ [『ご契約者サポートサービス』の詳細はこちら](#)

➤ [『ご高齢のお客様専用ダイヤル（シニアほっとダイヤル）』の詳細はこちら](#)

障がいのあるお客様へのサービス向上取組

ニッセイ・ライフプラザ（お客様相談窓口）では、障がいのあるお客様にも配慮ある対応ができるよう、筆談・コミュニケーションシート（会話でのコミュニケーションが困難な場合のツール）・卓上マイクスピーカーでの対応や、簡易スロープなどの配備を進めています。

また、お電話での会話が困難なお客様（聞こえにくい等）に対するサービスとして、お客様がパソコンやスマートフォンのビデオ通話システムから、手話通訳オペレーターによる同時通訳を介して、手話や筆談で当社コールセンターにお問合せいただける「日本生命手話通訳リレーサービス」の提供等を行っております。



「コミュニケーションシート」



「comuoon®(コミュニケーション)」卓上マイクスピーカー



▶ 「日本生命手話通訳リレーサービス」の詳細はこちら

LGBTQ+のお客様へのサービス向上取組

生命保険契約の死亡保険金受取人に同性パートナーの方もご指定いただけます。その際、各自治体が発行する「パートナーシップ宣誓書受領証」等をご提出いただいた場合、よりスムーズにお手続きいただけます。

また、戸籍上の性別を変更されたお客様は、ご加入後の保険契約の性別も変更いただけます。

外国人のお客様へのサービス向上取組

企業保険や個人保険の事業保険扱契約の一部において、申込書や告知書の記入見本等の英語版のほか、給付金請求時の診断書の外国語版も提供しています。