



#### ごあいさつ

当社は1889年の創業以来、共存共栄、相互扶助の精神にもとづき、「信念・誠実・努力の信条のもとに、人々の生活の安定と向上に寄与する」という経営基本理念のもと、堅実な経営に努めてまいりました。

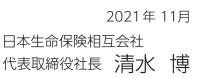
新型コロナウイルス感染症の流行は、経済活動や、私たちの生活に大きな影響、変化を もたらしました。このような時だからこそ、新しい生活様式で感じている皆さまの不安に 寄り添い、ご意見・ご要望にしっかりと耳を傾けることが何よりも大切だと感じます。

当社では、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等に 寄せられるお客様の声に加え、ニッセイ懇話会、全国の消費生活センターへの訪問等の機 会を通じ、広くお客様・地域の皆さまの声を収集しています。

人口減少や高齢化の進展、デジタル化の急加速など、大きな社会構造・環境変化に対応し、 これからもお客様・地域社会からの期待にお応えしていくために、当社は、お客様の声から 真摯に学び、サービス向上に活かす、消費者志向経営を徹底して実践してまいります。

このたび当社は、お客様と社会の「今日」にしっかりと寄り添い、安心した「未来」をお届けし続けるという想いを込め、「今日と未来を、つなぐ。」を新たな企業メッセージといたしました。「お客様の声白書2021」では、お客様・地域社会と当社を「つなぐ」コミュニケーションツールとして、この1年間のお客様の声にもとづく改善取組事例を中心に、当社の取組を紹介しています。

今後も相互扶助の精神を守りつつ、生命保険会社としてお客様サービスの向上を図り、お客様をお支えし、地域社会とともに発展してまいります。

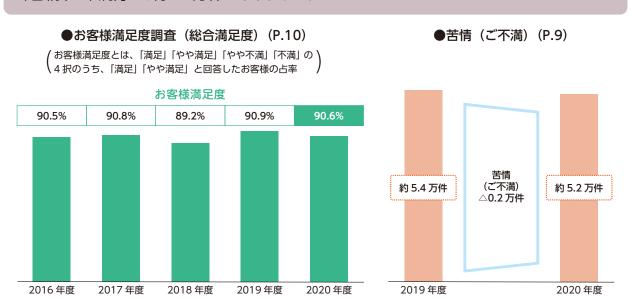




<b>目</b> 次		
● 「お客様の声」 を経営に活かす取組	3	
「お客様の声」に学び・活かす取組	4	
「お客様の声」 の受付体制	7	
2020年度当社に寄せられた 「お客様の声」	9	
2020年度 「お客様満足度調査」 の結果	10	
「新型コロナウイルス感染症」 により影響を受けられたお客様への対応	11	
● 「お客様の声」 にもとづく改善取組事例	12	
<ul><li>● 企業としての消費者関連取組</li></ul>		
● 寄稿	29	

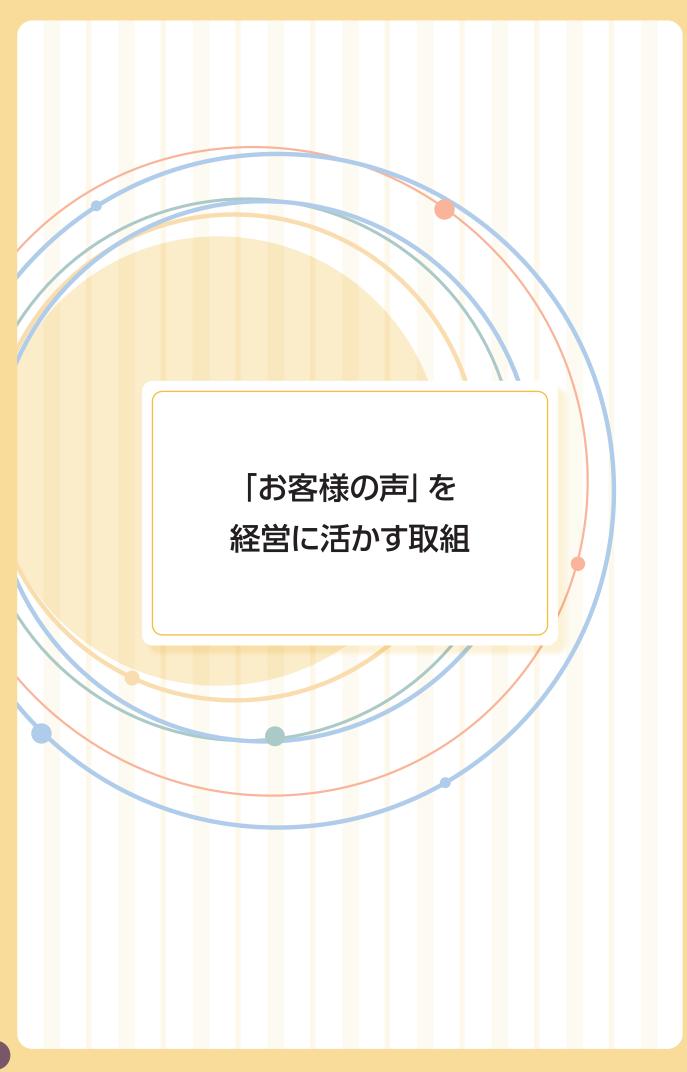
### お客様の声白書 2021 トピックス

「お客様の声」に学び・活かす取組を継続的に実施した結果、昨年度の「お客様満足度調査」では総合満足度が90.6%と引続き高い水準を確保するとともに、お客様からの「苦情(ご不満)」は、約5.2万件となりました。



「お客様の声」にもとづく改善取組事例や、現時点で取組中の事例について当白書で紹介しています。引続き「お客様の声」を大切にし、お客様サービスの向上に取組んでまいります。

【2020年10月】	外貨建保険募集に関わる試験制度の創設(P.15)
	生命保険料控除証明のマイナポータルを経由した電子送付(P.17)
【2020年11月】	「ニッセイご遺族あんしんサポート」で相続・税金に関する動画配信サービスの開始(P.18)
【2021年 1月】	「日本生命手話通訳リレーサービス」の導入(P.19)
【2021年 2月】	非対面での各種手続きを可能にする画面共有システムを用いた「オンライン 面談」の導入(P.20)
【2021年 4月】	「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」の開始(P.21)
【2021年 6月】	外貨建保険の金融機関からお客様へ説明するための商品概要ビラの提供 (P.16)
【2021年 7月】	2週間以上の継続入院に伴う収入減少に備える保険の発売(P.22)
	団体保険の加入手続きをWeb完結できるシステム「N-ナビゲーション」の リニューアル(P.23)
【2021年10月】	外貨建保険の重要情報シートの新設・提供(P.16)



### 「お客様の声」を経営に活かす取組

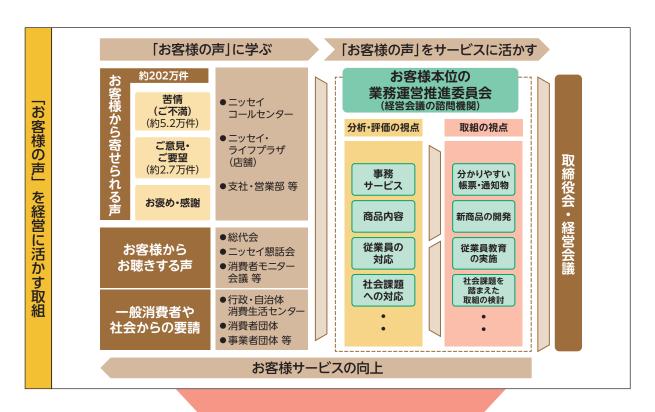
#### 「お客様の声」に学び・活かす取組

#### ●取組の全体像

当社では、「お客様の声」をサービス向上のための大切な財産として受けとめ、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等において幅広い把握に努めるとともに、さまざまな機会を通じ、当社から積極的にお客様のご意見等をお聴きしています。また、行政や消費者団体等から、法改正や行政・消費者問題の動向等の情報収集や意見交換を行うとともに、各都道府県や市町村の消費生活センターを訪問し、地域の相談情報を収集しています。

お客様からいただいた声や収集した情報は、各部門での改善取組の検討に活用し、役員・部長層をメンバーとする「お客様本位の業務運営推進委員会」や「取締役会」「経営会議」において定期的に共有する中で、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進しています。

一連の取組は、「消費者志向自主宣言」(P.5)にもとづいて実施しています。



取組結果

「お客様の声白書」の発行・公表および"対話のツール"として活用

### 「お客様の声」を経営に活かす取組

#### ● 「お客様の声」への対応方針

創業以来の「共存共栄、相互扶助の精神」 (経営基本理念) にもとづく行動指針「私たちの誓い」が当社の消費者志向経営の理念 です。

「私たちの誓い」に則り、「お客様の声」への 対応を含め、業務を運営しています。

#### 私たちの誓い -すべてはお客様のために〜

今日と未来を、つなぐ。 🍨 日本生命

- 日本生命の代表として、お客様に信頼いただけるよう、 最善を尽くします。
- 2 お客様のご要望に、誠実・迅速にお応えします。
- 3 お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- 4 仲間の輪を育み、Face-to-Faceで、お客様の輪を拡げます。
- ルール・マナーを守り、社会の一員として、 お客様とともに行動します。

#### ●関連する対外公表

#### 「お客様本位の業務運営に係る方針および取組内容」(2017年3月)

お客様本位の業務運営をより一層推進するため策定・公表し、以降、毎年取組内容をとりまとめて更新し、また、取組結果を公表しています。

#### 「消費者志向自主宣言」(2017年1月)

当社の消費者志向経営に関する理念や取組方針を 公表しており、自主宣言にもとづく取組結果 (フォロー アップ) を定期的に公表しています。



2019年11月には、消費者庁が実施する「令和元年度消費者志向経営優良事例表彰」 において、「消費者庁長官表彰」 を受賞しました。

#### [ISO10002] 自己適合宣言 (2016年4月)

苦情を中心とした企業のお客様対応に関する国際標準規格である[ISO10002]\*への自己適合宣言を実施しました。

※「ISO10002」とは、2004年7月に国際標準化機構 (ISO) によって制定された苦情対応に関する 国際標準規格であり、PDCAサイクルによる商品・サービスおよび苦情対応プロセス自体の継続的な 改善を目指し、お客様満足度向上のための枠組を示したものです。

#### 「当社におけるサステナビリティ経営の考え方」

当社は、「共存共栄」「相互扶助」の精神のもと、バリューチェーン全体を通じて、"安心・安全で持続可能な社会"の実現に貢献し、企業価値の向上を目指しています。

ステークホルダーからの期待と当社事業との関連性から特定した18項目の「サステナビリティ重要課題」と、当社の強みや日本生命らしさが発揮できる領域として設定した「SDGs達成に向けた当社の目指す姿」に特に重点を置き、取組んでいきます。

Éshkil

5..... "©

₹

18 awa. •

#### サステナビリティ重要課題

#### ▶ お客様/地域・社会

お客様満足度の向上・情報提供の充実/商品・サービス 提供を通じた社会的課題への対応/ユニバーサル・ サービスの提供/あらゆる地域に対する保険サービスの提供/資産運用を通じた持続可能な社会形成へ の寄与/地域・社会発展への貢献・協調関係の構築

#### ▶環境

気候変動問題への取り組み

#### ▶従業員

多様な人材の採用・育成・定着/ダイバーシティ&イン クルージョンの推進/働き方の変革・健康経営の推進

#### ▶ コーポレートガバナンス

相互会社形態による長期的・安定的な経営/適切な経済的価値分配/コーポレートガバナンスの強化/CSR課題の経営への統合/ステークホルダー・エンゲージメント

#### ▶ コンプライアンス

コンプライアンス体制の強化

#### ▶人権

\_\_\_\_\_ すべての人々の人権を尊重する経営

#### ▶リスク管理

ERM態勢の高度化

#### SDGs達成に向けた当社の目指す姿

**貧困や格差を生まない社会の実現** -次世代を社会で育む仕組づくり-

#### 世界に誇る健康・長寿社会の構築

-健康寿命の延伸に資する取組-

#### 持続可能な地球環境の実現

-気候変動問題への取組-

#### SDGs達成を後押しするESG投融資

−資金提供やスチュワードシップ活動を通じた 社会・企業行動への働きかけー

ステークホルダー からの期待 日本生命の 社会的責任

日本生命らしさ

#### 変化を積極的に取り込む

#### 長期的な環境認識

経営課題

少子高齢化・ 人口減少

X

生活環境変化

趣味・嗜好の多様化デジタルルの名加速

社会環境変化

社会保障負担の増大大災宝・地球温暖化

お客様ニーズ変化

予防・健康ニーズ増加

### 「お客様の声」を経営に活かす取組

#### 「お客様の声」の受付体制

#### ■ニッセイコールセンターについて

ニッセイコールセンターでは、お客様の様々なご要望にお応えするためにサービスの充実に取組んでいます。

全国のお客様からの保険金・給付金のご請求、住所変更などの各種お手続きを、専門のオペレーターが受付け、丁寧で分かりやすく、かつスピーディーな対応に努めています。



#### ■ご高齢のお客様専用ダイヤル (シニアほっとダイヤル)

ご高齢のお客様を対象とした専用ダイヤル(通話料無料)は、自動音声案内を通さず に、オペレーターへ直接つながり、専門的な電話応対スキルを学んだオペレーターが 分かりやすく丁寧に応対します。

また、書類を送付したお客様に対しては、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。

#### ●ニッセイ・ライフプラザ (店舗) について

どなたでもお気軽にお立寄りいただける店舗が全国99カ所にあり、年間約10万名のお客様にご来店いただいています。

保険に関する各種お手続きやご相談はもちろん、資産活用、医療・介護への備え、教育 資金の準備等、幅広く専門的なコンサルティングを行っています。

お電話はもちろん、インターネットでも各種お手続き・ご相談のご予約を承っております。

#### ■お客様へのサポートの充実

店舗における設備面での充実とともに、 職員の知識取得を通じて、サポートが必要 なお客様に、お客様の望まれるサポート 方法を提供し、お客様自ら行動・選択でき る応対に努めています。

音声でのコミュニケーションが困難なお客様から お手続内容等を伺う 「コミュニケーションシート」 を配備



#### ●ニッセイ懇話会について

広く全国各地のご契約者に、当社の事業活動を説明し、 経営全般や商品・サービス等に関するご意見・ご要望をお 伺いする場として、1975年から毎年開催しています。

2020年度は2021年1~3月にかけてWeb開催と書面開催で実施し、総代119名を含む、ご契約者等3,260名から7,702件のご意見・ご要望をいただきました。

2020年度上半期業績、お客様の声にもとづく改善取組等について説明しました。いただいたご意見・ご要望は社内各部で検討し、経営に反映するよう努めています。



Web開催: 当社の事業活動を ご説明するビデオ



Web開催: 質疑応答

#### ●消費生活センターからのご出席について

地域の消費生活センターの方には、従来から消費者問題の専門家としてご出席いただき、 ご契約者 (消費者) 向けに、消費生活センターの役割についてお話しいただくなど、ニッセイ 懇話会運営にご協力いただいています。2020年度は11のセンターに、Web開催へご出席い ただきました。

#### ニッセイ懇話会にご出席いただいた消費生活センターの方からの声

- ・日本生命では、商品説明の動画作成や、消費者の利便性向上に向けたオンライン化の取組 等、様々な対応をしている。今後とも、消費者の視点での対応をお願いしたい。
- ・生命保険は目に見えない商品であり、契約者には仕組みが複雑で分かりにくいため説明を受けてもあまり理解していないこともある。ご契約内容確認活動も利用して契約者に何度もきめ細やかに説明をお願いしたい。その結果、契約者との信頼関係も築くことができると思う。

#### ●消費者モニター会議について

消費者問題の専門家や消費生活アドバイザー等から、 当社サービス全般やお客様向け文書についてご意見を いただき、分かりやすい情報提供や、消費者の要望を踏 まえたサービスの向上に活かしています。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大 状況を踏まえ、書面・Web会議にて2回開催しました。



開催時期(開催形式)	テーマ
2021年1月(書面開催)	「保険金・給付金のお受取りについて」冊子の見直しについて
2021年2月 (Web開催)	自助努力型団体保険の加入手続きを行う「N-ナビゲーション」システムの操作性について(P.23参照)

### 「お客様の声」を経営に活かす取組

#### 2020年度 当社に寄せられた「お客様の声」

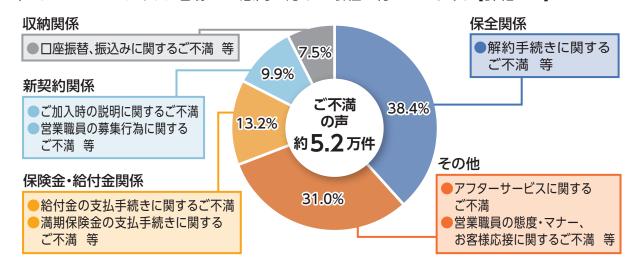
2020年度、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等の窓口へ、保険に関するご照会やお手続きのご連絡を含め、約202万件の「お客様の声」をいただきました。

その中で、「苦情(ご不満)」は約5.2万件、「ご意見・ご要望」は約2.7万件となっています。

#### ●お客様から寄せられた 「苦情 (ご不満・ご指摘)」

当社では、「苦情」の定義を「お客様から寄せられる不満の申出 (事実関係の有無は問わない)」として、幅広くご不満の声をとらえ、お申し出内容や発生原因等に応じた分類・分析を行い、お客様の視点に立った具体的なサービスの改善に活かしています。

2020年度は、「新型コロナウイルス感染症」の影響により、非対面での対応を希望される 声もいただいており、お客様のご意向に応じた取組を行っています。【詳細P.11】



#### ●当社に寄せられた「お褒め・感謝の声」

お客様からいただいた「お褒め・感謝の声」は社内で共有し、従業員一人ひとりが、より 多くのお客様にご満足いただくための行動を意識し、実践できるよう取組んでいます。

#### ご契約内容確認活動への感謝

・日本生命さんはお客様に寄り添った対応をしてくれる。先日、ご契約内容確認活動に来ていただいた。とても丁寧に説明してもらって有意義な時間だった。(神奈川県 50代 男性)

#### 保険金請求手続き時の感謝

・死亡保険金請求の際、請求書の書き方や必要書類など丁寧に教えていただきました。支払いもとても早く大変助かりました。ありがとうございました。 (千葉県 70代 女性)

#### 2020年度 「お客様満足度調査」の結果

当社では、年1回、社外機関を通じて、ご契約者へ郵送でアンケートを実施し、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただいております。

2020年度に実施した調査において、お客様満足度(「満足」「やや満足」と回答したお客様の占率)は90.6%となり、引続き高位安定しております。

なお、「総合満足度」「加入時手続の満足度」「加入後手続の満足度」は、「お客様本位の業務運営」の定着を測る指標(KPI)として設定しています。

#### 実施概要

調査手法

郵送によるアンケート調査

調査対象

既契約者約2.5万名

調査時期

2020年10月

有効回答数

約6.5千名

#### 2020年度お客様満足度

総合満足度

90.6%

加入時手続 満足度

92.7%

加入後手続 満足度

96.3%

#### お客様からいただいたご意見・ご要望の例

・請求の際は、すぐに駆付けてくれ、親身に対応してくれました。保険に疎かったので不安でしたが丁寧に分かりやすく説明していただき、大変心強かったです。インターネットを使ったやり取りは便利ですが、相談事は信頼できる方へ直接できることが安心に繋がります。

(大阪府 50代 女性)

・年に1度契約内容確認活動は営業の方が訪問し、加入内容について詳しく説明していただいております。分かりやすいうえに、マイルもたまり非常にありがたいです。 (東京都 50代 女性)

#### お客様サービス向上調査(接点評価調査)

2021年度は「お客様満足度調査」と別に、当社と手続き等の接点があったお客様に対して、職員対応や手続きの満足度について接点直後に調査しました。

今後、ご回答いただいた内容をもとに、サービスの改善等に努めてまいります。

### 「お客様の声」を経営に活かす取組

#### [新型コロナウイルス感染症]により影響を受けられたお客様への対応

「新型コロナウイルス感染症」により影響を受けられたお客様に、 以下の対応を実施しています。

新型コロナウイルス感染症への対応として、生命保険会社としての社会的使命を果たすべく、保険契約などの特別取扱を実施。ご契約者からのお申し出により保険料の払込みに関する期間を最長6カ月延長するほか、新規の契約貸付に対する利息免除などの取扱いを実施しました。

「新型コロナウイルス感染症」の影響により、多くのお客様が不安を感じている今だからこそ、お客様に寄り添った活動を通じて、お客様に安心をお届けしてまいります。

#### ●当社の営業体制について

当社は訪問による対面でのご案内とデジタルツールを活用した非対面でのご案内を組合せ、お客様のご意向に応じた対応を実施しております。

対面での訪問を希望されるお客様への訪問時には、お客様および当社職員の健康と安全に十分に配慮し、以下の取組を実施しております。

#### 訪問前の取組

#### 事前にお客様にご了承いただいたうえでの訪問

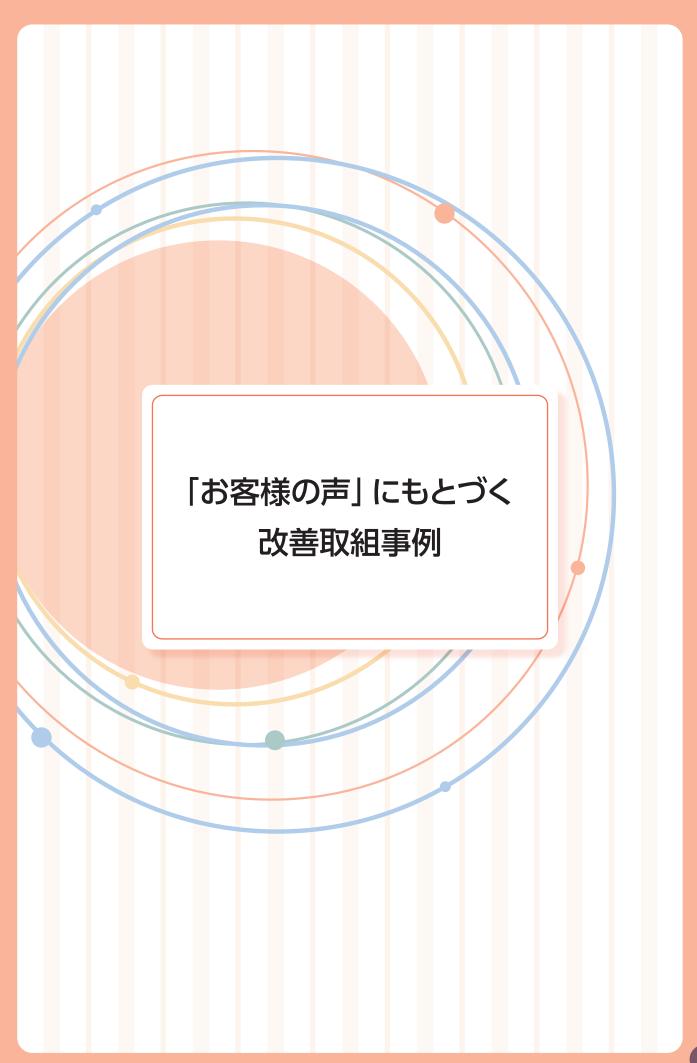
- 電話・メール等で事前にご連絡し、お客様にご了承いただいた場合のみ訪問いたします
- 訪問を希望されないお客様には デジタルツール・郵送等を活用し、非対面で対応いたします

#### 訪問させていただく際の取組

- 毎日の検温と体調管理の徹底
- ・マスクの着用徹底
- ・除菌(手洗い・うがい等)の徹底

#### ●お客様からいただいた声

- ・コロナで仕事が減り保険料の支払いができないと考えていたところ、保険料払込猶予の特別取扱を教えていただきました。せっかく続けてきた保険で解約はしたくなかったので大変助かりました。 ありがとうございます。 (佐賀県 70代 女性)
- ・コロナ禍で大変な中、担当の方はこまめに連絡をくれ、気遣いの言葉もいただきました。とても感謝しています。 (大阪府 50代 女性)



### 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載 ページ
1	金融機関で加入する外貨建保険について、申込時にリスク・費用等を分かりやすく説明してほしい。加入後のフォローも充実してほしい。	【ご加入時の分かりやすいご説明への追加対応】 ・外貨建保険募集に関わる試験制度の創設 ・重要情報シートの新設・提供  【ご加入後の情報提供・ご説明の充実(アフターフォロー)】 ・金融機関からお客様へご説明するための商品概要ビラの提供	P.15 P.16

### 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載 ページ
2	保険料控除証明を電子ファイルで入手 したい。	生命保険料控除証明のマイナポータル を経由した電子送付	P.17
3	死亡保険金を受取った際に、相続や 税金について詳しく知りたい。	「ニッセイご遺族あんしんサポート」で 相続・税金に関する動画配信サービス 開始	P.18
4	聴覚障がいがあるが、契約内容や手続 き方法について電話で問合せしたい。	「日本生命手話通訳リレーサービス」 の 導入	P.19

### 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載 ページ
5	担当者の訪問なしで、リモートで照会・ 手続きを行いたい。	非対面での各種手続きを可能にする画 面共有システムを用いた 「オンライン面 談」 の導入	P.20
6	先進医療治療を受けた際、一時的に高 額な費用を自己負担しなければならず 不安だ。	「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」の開始	P.21
7	入院が長引いて収入が減ってしまった ときの、生活費が心配。	2週間以上の継続入院に伴う収入減少 に備える保険を発売	P.22
8	自助努力型の団体保険の申込画面の 内容・操作手順が分かりづらい。	加入手続きをWeb完結できるシステム 「N-ナビゲーション」 のリニューアル	P.23

### 現時点で取組中の事例

事例 No.	お客様の声	掲載ページ
9	高齢になってから、いざというときに、保険の手続きができるか不安がある。	P.24

#### 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

金融機関で加入する外貨建保険について、申込時にリスク・費用等を 分かりやすく説明してほしい。加入後のフォローも充実してほしい。

#### 一 これまでの主な改善事例 -

お客様の声

【ご加入時の分かりやすいご説明】

- ・外貨建保険のリスク解説動画の提供(2020年3月~)
- 商品パンフレットの改良 (2020年4月~) 等

【ご加入後の情報提供・ご説明の充実(アフターフォロー)】

- 定期通知 (ご契約内容のお知らせ) の改良 (2019年10月~)
- ・金融機関からお客様へご説明するためのツール提供(2020年4月~) 等

#### 事例1

#### 【ご加入時の分かりやすいご説明への追加対応】

- ・ 外貨建保険募集に関わる試験制度の創設(募集人リテラシー向上)
- ・重要情報シートの新設・提供

#### 【ご加入後の情報提供・ご説明の充実(アフターフォロー)】

・金融機関からお客様へご説明するための商品概要ビラの提供

# 改善

お客様に対して分かりやすい説明を行うための募集人リテラシー向上や、他の 金融商品との比較しやすさに配慮した資料等、ご加入時における説明ツールの 充実・改良に取組んでいます。

また、ご加入後も「商品の仕組み」等、ご加入時と同様の水準で商品概要説明 が可能なコンパクトな商品概要ビラの提供をはじめ、金融機関へのアフター フォローツールの提供・改良に取組んでいます。

#### ●ご加入時の分かりやすいご説明への追加対応

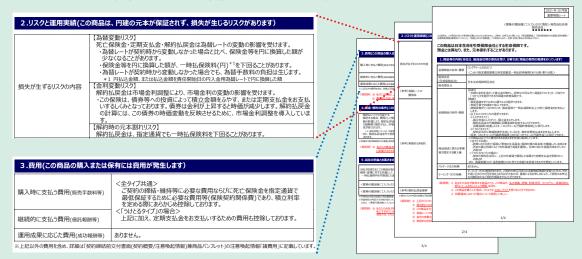
#### 1 外貨建保険募集に関わる試験制度の創設(募集人リテラシー向上)(2020年10月~)

生命保険業界として外貨建保険の募集人リテラシーの向上を目的に試験制度を創設。 2022年4月以降、外貨建保険を募集するにあたって当該試験を合格することが要件となるため、当社 においても金融機関への受験サポートを実施。

#### 2 重要情報シートの新設・提供 (2021年10月~)

「リスク・費用等を分かりやすく説明してほしい」「投資信託や預金等の他の金融商品と比較しづらい」といったお客様の声を踏まえ、他の金融商品と同様に、重要情報シートを新設・提供。(生命保険業界共通の取組)

● 他の金融商品の重要情報シートと記載内容(「金融商品の目的・機能」等)を合わせ、比較しやすさに配慮。金融商品の目的・機能や、リスク、費用等についても分かりやすく記載。



重要情報シート (イメージ)

- ●ご加入後の情報提供・ご説明の充実(アフターフォロー)
- 3 金融機関からお客様へご説明するための商品概要ビラの提供(2021年6月~)

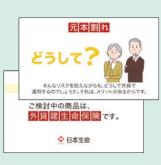
お客様に対して、募集時と同様の水準で商品概要説明が可能なビラを提供。

● 仕組図を利用し、ポイントを絞った 分かりやすい説明が可能。



ビラ (イメージ)

● アフターフォローには、既に提供済の外貨建保険のリスク解説動画、価格情報等を記載した、お客様向け帳票の併用も可能。



動画 (イメージ)



帳票(イメージ)

#### 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様 の声

保険料控除証明を電子ファイルで入手したい。

2020年10月~

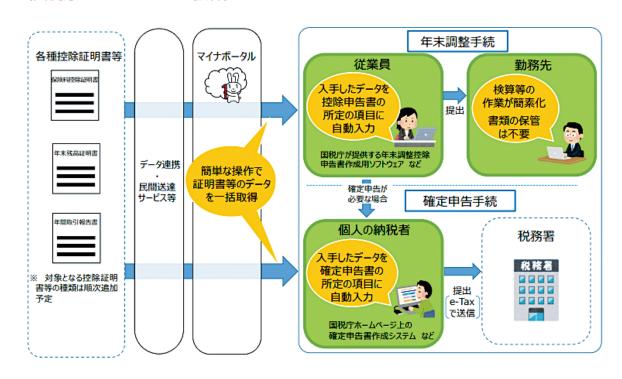
事例2

#### 生命保険料控除証明のマイナポータルを経由した電子送付

改善 内容 国税庁による「マイナポータルを活用した年末調整及び所得税確定申告の簡便 化」対応の開始に合わせ、マイナンバーカードを利用し、契約者様に生命保険 料控除証明書(電子的控除証明書)を電子交付する「マイナポータル連携サー ビス」の提供を開始しました。

契約者様は、年末調整手続きや所得税確定申告手続きにおいて、マイナポータルを利用して控除証明書データを一括取得し、そのデータを保険料控除申告書や確定申告書に自動入力することが可能となります。

●マイナポータルを活用した年末調整及び所得税確定申告の簡便化イメージ (国税庁ホームページより抜粋)



### お客様 の声

死亡保険金を受取った際に、相続や税金について詳しく知りたい。

2020年11月~

#### 事例3

# 「ニッセイご遺族あんしんサポート」\*1で相続・税金に関する動画配信サービスを開始

※1 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きについて、ご遺族をトータルでサポートします(電話相談<無料>/レポート提供<無料>/代行手続き <有料>など)。

#### 改善 内容

お客様からよくご照会いただく「相続・税金」について、税理士が各3分で 解説する動画配信サービスを開始しました。

動画コンテンツについては、お客様のご要望にあわせて拡充を図っています。

#### ●動画コンテンツ例



#### 【死亡保険金の税務】

- ・死亡保険金の非課税枠とは?
- ・死亡保険金にはどのような税金がかかる?

#### <動画登載URL>

https://www.seiwabl.co.jp/ souzoku/movie/





#### 【相続税の課税対象】

- ・ 相続税のかかる財産の算出方法は?
- ・相続税の申告が不要な場合とは?



#### 【不動産の名義変更】

- ・不動産の相続登記はなぜ必要?
- ・法務局での手続き方法・必要書類は?



QRコードをスマホ等で 読取ると、簡単に 動画にアクセスできます

※2 QRコードは(株) デンソーウェーブの商標です。

#### 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様 の声

聴覚障がいがあるが、契約内容や手続き方法について電話で問合せしたい。

2021年1月~

事例4

#### 「日本生命手話通訳リレーサービス」を導入

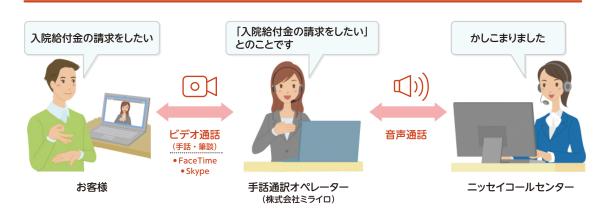
改善 内容

手話や筆談を使って、日本生命コールセンターにお問合せいただけるようになりました。聴覚に障がい等をお持ちであっても、お客様ご自身でお問合せいただくことで、スムーズにご照会への回答やお手続きのご案内が可能となります。 今後も、お客様の一層の利便性向上に向けて、サービス向上に努めてまいります。

#### ●日本生命手話通訳リレーサービスについて

株式会社ミライロの手話通訳オペレーターが、手話(筆談)と音声とを同時通訳することでお客様と当社 コールセンターとをお繋ぎするサービスです。お客様は、ご自身のパソコンやスマートフォンのビデオ 通話を介して、手話や筆談を使ってご用件をお伝えいただきます。

#### 手話リレーサービスイメージ



ご利用方法、その他の注意事項については、日本生命オフィシャルホームページのお問合せページをご確認ください。

お客様 の声

担当者の訪問なしで、リモートで照会・手続きを行いたい。

2021年2月~

事例5

非対面での各種手続きを可能にする画面共有システムを用いた 「オンライン面談」を導入

改善 内容

「画面共有システム」とは、営業職員用タブレット端末「TASKALL」の画面をお客様の端末(PC・タブレット)に共有(映す)し、ビデオ通話を利用して、各種手続きを実施していただく仕組みです。

例えば転勤に伴う転居等で担当者と直接会うことが難しいお客様でも、非対面で対面時と同様に各種手続きを実施していただけます。(一部対象外手続きあり) 今後も、時代の変化に対応し、お客様の利便性・サービスの向上に努めてまいります。

#### ●「画面共有システム」の仕組み

- ✓ 職員のTASKALL画面をお客様のPC等に共有
- ✓ 職員・お客様の双方の顔を確認可能
- ✓ 職員・お客様の双方で画面操作・入力可能

#### 職員のTASKALL

お客様のPC・タブレット







ロケーション・時間制約にとらわれない

非対面手続きのニーズに対応





<画面共有システムを用いた 「オンライン面談」の様子>

#### 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様 の声

先進医療治療を受けた際、一時的に高額な費用を 自己負担しなければならず不安だ。

2021年4月~

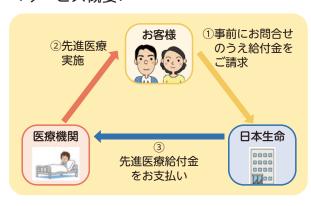
事例6

「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

改善 内容 一時的に高額な費用負担をおかけすることなく、安心して治療に専念していた だけるよう、先進医療にかかる技術料を当社より医療機関に直接お支払いする 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 について

#### <サービス概要>



お客様が「陽子線治療」または「重粒子線治療」 を受けられる前に、当サービスのご利用が可能か どうか当社に事前にお問合せいただき、先進医療 実施後に先進医療にかかる技術料(先進医療給付 金)を当社より医療機関に直接お支払いするサー ビスです。

- ※利用対象は入院総合保険(先進医療給付あり型)にご 加入\*から2年以上経過されたお客様
  - \*責任開始日(保障内容の見直しをした際の責任開始日含 む) のことをいいます

#### くご利用の流れ>

お客様

当社へ

お問合せ

### 先進医療**実施前**

#### 利用可否を 判断し お客様へ ご連絡

当社

### お客様

請求書類を ご提出

#### 当社

請求書類を 確認

#### 先進医療**実施後**

#### 先進医療実施 医療機関発行の 技術料請求書を 当社へご提出

お客様

#### 医療機関へ 先進医療 給付金を 直接お支払い

当社

お客様 の声

入院が長引いて収入が減ってしまったときの、生活費が心配。

2021年7月~

事例7

2週間以上の継続入院に伴う収入減少に備える保険を発売



商品内容

病気やケガの症状によっては入院が長引くこともあり、入院患者のうち約3割は2週間以上入院しています。\*1また、入院が長引いた際には、退院後も思うように働くことができずに収入減少が続くことがあります。

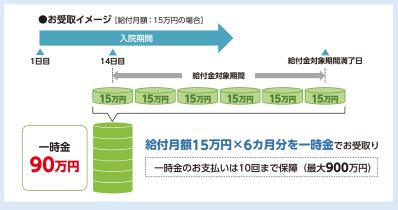
このような状況を踏まえ、新商品「収 NEW 1 (シュウニューワン)」では、 2週間以上入院が継続した場合に、給付月額(1カ月分の収入減少をサポート するための金額)を6カ月分まとめてお支払いします。

入院中に加えて、退院後の収入減少もサポートできる保険となっております。

\*1 厚生労働省「H29年(2017)患者調査の概況」より計算

POINT

所定の入院が14日以上継続した場合、 給付月額の6カ月分の収入サポート給付金を一時金で受取れます!



- ※給付金対象期間は、支払事由該当日(1度目の基準日)から6度目の基準日までとします。また、2度目以後の基準日は支払 事由該当日の月単位の応当日とします。ただし、応当日のない月の場合は、その月の末日とします。
- ※給付金対象期間満了日の翌日から起算して入院が14日以上継続したとき、新たにお支払対象となります。(給付金対象期間中の入院はお支払対象となりません。)
- ※当資料は商品・制度・サービスの概要を説明したものです。
- ※詳しいご検討にあたっては、「パンフレット」「提案書」「ご契約のしおり‐定款・約款」等を必ずご確認ください。

#### 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様 の声 自助努力型の団体保険の申込画面の内容・操作手順が分かりづらく、 どこから申込手続きを行えばよいか分からない。

2021年7月~

事例8

加入手続きをWeb完結できるシステム 「N-ナビゲーション」のリニューアル

改善 内容

- •「簡単」「分かりやすい」画面設計に大幅にリニューアルいたしました。
- PC配備されていない所属員様でもご対応いただけるよう、 スマホ活用を前提としたシンプルな画面設計に見直しました。

#### POINT

企業の消費生活アドバイザーや消費者対応の専門家の方々に作成段階で画面確認・ 操作していただき、消費者視点でユーザビリティを評価していただきました。(P.8 参照)

#### 〈TOP画面〉



#### 〈申込意思確認〉



申込手続き前に 現在の加入内容を 分かりやすく表示

#### 〈申込商品選択〉



手続さにおいて どのステップまで 進んでいるかを表示

#### 現時点で取組中の事例

お客様 の声

高齢になってから、いざというときに、保険の手続きができるか不安がある。

検討 状況 安心して契約をご継続いただけるよう、また万一のときに備えられるよう、 ご高齢のお客様に向けた丁寧な取組を進めています。引続き、お客様の状況 や環境の変化に対応できるサービス提供体制を検討してまいります。

#### ●ご高齢のお客様に向けた取組

#### ご契約加入時の取組

手続き時の親族同席の依頼

ご契約サービス案内

### 契約継続期間中~ お受取りに向けての取組

毎年ご契約内容のご説明・ご確認を実施(郵送・訪問等)

ご契約情報 家族連絡サービス

#### 指定代理請求制度

ご高齢のお客様専用ダイヤル (シニアほっとダイヤル)(P.7)

ニッセイご遺族 あんしんサポート(P.18)

#### ●ご契約サービス案内

お客様サービス担当者が、お申込内容の確認・お手続きやサービスのご案内等を行っています。

#### ●ご契約情報家族連絡サービス

ご高齢のお客様によるお問合せが困難になった場合に備え、 事前にご登録いただいたご家族にも契約情報をお知らせ するサービスをご案内しています。

#### ●指定代理請求制度

被保険者ご自身が受取人となる保険金・給付金・年金等について、被保険者ご自身によるご請求が困難な場合に、あらかじめご契約者が指定した代理人(指定代理請求人)に代理でご請求いただける制度です。\*\*

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」を指定していただくとともに、 より若い世代(子世代等)への変更をおすすめしています。

- ※契約者ご自身によるご請求困難な場合には、成年後見制度をご案内しています。 成年後見制度とは、認知症で判断能力が不十分な方々を保護・支援する法律上の 制度で以下の2つがあります。
- 法定後見制度…既に判断能力が不十分な方々を保護・支援するための制度
- ・任意後見制度…十分な判断能力があるうちに、あらかじめ自らが選んだ代理人に財産管理等に関する事務について代理権を与える契約を結んでおく 制度



### 企業としての消費者関連取組

#### ●「出前授業」「受入授業」で子どもたちの未来を応援

子どもたちが自分自身の将来について考え、きり拓いていくことを応援したいとの想いで、2011年から全国の当社職員が講師となり、「ライフデザイン」「家計管理」「支え合い」等をテーマに、「出前授業」「受入授業」を実施しています。

今後、成年年齢の引下げが予定されている等、若年者への消費者教育が注目されています。学習指導要領改訂に伴い、生徒同士のグループワークや発表の場面を増やす等、授業内容の見直しも行っています。

取組開始から 10年間で **686**校 68,121名が 参加



#### ●地域と協力した消費者への情報発信

当社は、地方自治体と協力した地域社会への貢献に取組んでおり、 高齢者支援(見守り活動、特殊詐欺被害防止)、健康増進、子育て支援 等、幅広い分野でさまざまな協業取組を実施しています。

新型コロナウイルス感染症に関連する取組では、国や各自治体が発行するビラを日々の営業活動の中で配布することを通じて、地域の皆様への情報提供に取組みました。

例えば、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、イベント会場や企業で実施予定の献血の多くが中止となるなど、全国的に血液が不足する状況となりました。そのような中、自治体が提供する献血に関するビラや、日本生命が作成した献血ご案内ビラを、日々の営業活動の中でお客様へ配布し、献血への協力を呼びかけました。



(東京都作成) 献血普及啓発チラシ

「包括的 連携協定」 **38都道府県**\* と締結 \*2021年7月 現在



献血ご案内ビラ

### 企業としての消費者関連取組

#### ●全国約1,000カ所の消費生活センターと全国約100支社との定期的な交流

当社は、地域や消費者との関わりを深めることを目指し、各地域の消費生活センターを定期的に訪問するなどして、地域ごとの消費者問題や相談内容をお伺いし、当社取組をご説明しています。こうした交流を通じて、課題認識やご意見を積極的に収集し、改善取組や従業員の意識醸成に活用しています。

#### 消費生活センターからの声

- ・生命保険では、高齢者の理解不足や説明不足に起因する相談が多い。新契約時の親族同席、ご契約内容確認活動、高齢者専用ダイヤルなどを通じて、引続き丁寧な説明・対応をお願いしたい。 (栃木県、神奈川県、新潟県、静岡県、大阪府、山口県、佐賀県、長崎県)
- ・出前授業など消費者への啓発活動取組が興味深い。今後も若者向けの消費者教育などに 積極的に取組んで欲しい。 (神奈川県、大阪府、兵庫県、岡山県、佐賀県)
- ・定期的な訪問により情報交換できる機会を設けていただくことは大変ありがたい。こうした取組はぜひ継続して欲しい。 (神奈川県、大阪府、和歌山県、宮崎県、鹿児島県、長崎県、沖縄県)

交流を通じて、ニッセイ懇話会 (P.8) や消費者モニター会議 (P.8) にもご出席いただいており、地域における活動でも協働しています。





水戸市消費生活センターフードバンクへの協力(茨城県)

鎌倉市くらし見守りネットワークへの協力(神奈川県)

#### ■消費生活センターとの交流を通じて

茨木支社のエリアにある5つの消費生活センターと定期的に訪問や情報交換を行っております。地域における消費者問題の動向や行政としての消費者教育取組などをうかがうとともに、生命保険に関する相談事例のご紹介や、保険業界全般及び当社に対するご意見・ご質問を通じて、貴重な気づきをいただいております。

また、ニッセイ懇話会にも定期的にご出席いただき、消費者問題の動向や当社経営へのご意見等、積極的な情報発信をいただいております。消費生活センターは、生命保険をはじめ各種商品・サービスに対するお客様のご意見やお考えを映し出す「鏡」であり、交流を深めることは非常に有意義なことと感じております。今後も引続き、良好な関係を築きながら、お客様サービス向上につながるよう取組んでまいります。



茨木支社

- 左: 竹内 あや(お客様担当室長) (消費生活アドバイザー37期)
- 中:神宮 潤平(お客様担当部長) (消費生活アドバイザー39期)
- 右:榮野川 恵(ライフプラザ茨木店長) (消費生活アドバイザー39期)

#### ●「消費生活アドバイザー」育成

消費者と企業・行政の架け橋となる消費生活アドバイザーの 育成を推進しています。全47都道府県に有資格者が在籍して おり、社内における消費者志向の取組とともに、地域における 消費者支援の活動にも積極的に取組んでいます。







自主勉強会の開催(宮崎支社)

#### ●全職員向け消費者志向に関する教育

当社では、「お客様本位の業務運営」を推進するため、その背景・金融機関として求められること、具体的な取組の内容について、Web研修などを通じて周知しています。また、消費者自書発行に合わせて、消費者庁のご協力のもと、消費者志向セミナーを開催し、消費者問題の現状や最新の行政の取組などについて理解を深めています。

お客様へのサービスを担う営業職員は法令等遵守教育をはじめとした社内番組による研修を日々受講し、理解を深めています。



お客様本位の業務運営に関するWeb研修



消費者志向セミナー(オンライン形式)

#### ■コンプライアンス (法令等遵守) の推進

当社は、コンプライアンス (法令等遵守) とは、狭義 の法令にとどまらず、あらゆる社会規範を遵守する こと、そして、お客様・社会の信頼に応え、誠実に 仕事をしていくことであると考えています。

全役員・職員がコンプライアンスの担い手であり、 コンプライアンスが業務遂行の前提であるという 基本理念のもと、コンプライアンスの推進に取組ん でいます。



### **寄稿** 『「お客様の声」を経営に活かす取組』について

2020年度からの消費者問題は、コロナ禍に便乗した悪質商法、マスクや消毒・除菌等の商品の虚偽誇大な広告・表示の問題など、新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談が増加し、結婚式やスポーツ・健康教室等のキャンセルに関するトラブルも多くみられました。「店舗購入」や「訪問販売」、「電話勧誘販売」の割合が減少した一方、インターネット通販に関連した相談が増加しています。特に、「お試し」をうたった詐欺的定期購入契約に関する相談が2020年度は過去最高となり、本年6月には、特定商取引法が改正され、詐欺的定期購入契約への規制が強化されることになりました。また、来年4月からの成年年齢引下げを目前にした若年者の消費者トラブルへの対処や消費者教育、新しい決済サービスやデジタル・プラットフォームに関する消費者取引の環境整備も課題となっています。

一方、消費者庁では、消費者志向経営の評価軸の一つとして、事業者と消費者との双方向コミュニケーションを示しています。本書冒頭で、代表取締役社長清水様が、「『お客様の声白書2021』は、お客さま・地域社会と当社を『つなぐ』コミュニケーションツールである」とおっしゃっています。企業からの情報発信に留まることなく、『つなぐ』ことを目的としているということに、今社会が要請していることをまさしく実践されていると思いました。

そして、消費者委員会では、本年8月、「事業者と行政の共創による消費者への情報提供の実現に向けて」を公表しました。日本生命様では、かねてから、国や自治体からの情報を日々の営業活動の中で地域住民に届ける活動に取組んでいらっしゃいます。地域と連携した活動を今後も期待したいと思います。

また、お客さまの声を業務や商品に反映させるのは並大抵のことではないと思いますが、ご努力の結果として、多数の改善事例を毎年公表されていることに敬意を表したいと思います。

今年度の白書では、手話通訳リレーサービスの導入、お客さまとの画面共有システムを用いた非対面での営業活動の導入、高齢のお客さまへのサポートの充実について、大変興味深く拝見しました。高齢のお客さま専用ダイヤルに加えて、店舗においては、高齢者や障がいのある方に対して、職員の知識取得を通じてサポートを提供されています。国の方針と新型コロナウイルス感染症をふまえて、デジタルツールを活用した非対面でのご案内を進める一方で、高齢者、障がい者への配慮を両立させることは、今、企業に最も求められるものと思います。

コロナ禍により、消費生活センターとの交流は難しい状況にあると思いますが、 今後は行政もデジタル化が進むことと思います。消費者、住民の安全安心な暮らし のために、消費生活センター、消費生活相談員とも、双方向コミュニケーションの 実現を期待します。



公益社団法人 全国消費生活相談員協会 理事長

増田 悦子 氏

#### 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

1977年に全国で初めての消費者問題の専門家集団 「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足しました。その後、1987年に経済企画庁 (現在は消費者庁) 所管の 「社団法人全国消費生活相談員協会」として許可を受け、2012年に内閣府認定 「公益社団法人全国消費生活相談員協会」になりました。

主として、全国の自治体等の消費生活相談窓口で、相談業務などを担っている消費生活相談員を主な構成員とする団体です。消費者被害の救済を図り、広く消費者被害の未然防止、拡大防止のために活動しています。また、2007年11月には、内閣総理大臣より「適格消費者団体」として認定を受けました。本協会の組織は、全国7支部(北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州)におよび、全国で1764名の会員(2021年3月末時点)が多方面で活躍しています。

また、本協会は消費者志向経営の取組を促進するために事業者、事業者団体と連携しています。

#### お手続きやお問合せにつきましては

〈インターネットでのお問合せ〉

# https://www.nissay.co.jp



※ご住所の変更等のお手続きやご契約内容の照会、資料請求、ご相談等を受付けています。

〈電話でのお問合せ〉

[ニッセイコールセンター] 0120-201-021 (通話料無料)

受付時間 月~金曜日 9:00~18:00 土曜日 9:00~17:00

(祝日、12/31~1/3を除く)

〈ご高齢のお客様専用〉 0120-147-369 (通話料無料)

※プライバシー保護のため、お問合せは契約者ご本人からお願いいたします。 ※お電話をいただく際には、証券記号番号または契約番号をお知らせください。 ※ニッセイコールセンターへのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実などの観点から、録音させていただきますので、あらかじめご了承ください。

〈確定拠出年金のお問合せ〉

[ニッセイ確定拠出年金コールセンター] 0120-21-8656 (通話料無料)

受付時間 (オペレーターによるご案内) 月~金曜日 9:00~20:00

土・日曜日 9:00~17:00 (祝日、振替休日、年末年始等を除く)

〈金融機関販売商品のお問合せ〉

[ニッセイダイレクト事務センター] 0120-562-186 (通話料無料)

受付時間 月~金曜日 9:00~17:00

(祝日、12/31~1/3を除く)

〈窓口でのお問合せ〉

ニッセイ・ライフプラザの住所・地図等の店舗情報をご確認いただけます。



※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、上記受付時間が変更となっている場合がございます。詳細はホームページをご確認ください。



#### 日本生命保険相互会社

お客様サービス部 〒100-8288 東京都千代田区丸の内1-6-6

### 今日と未来を、つなぐ。



# 日本生命





