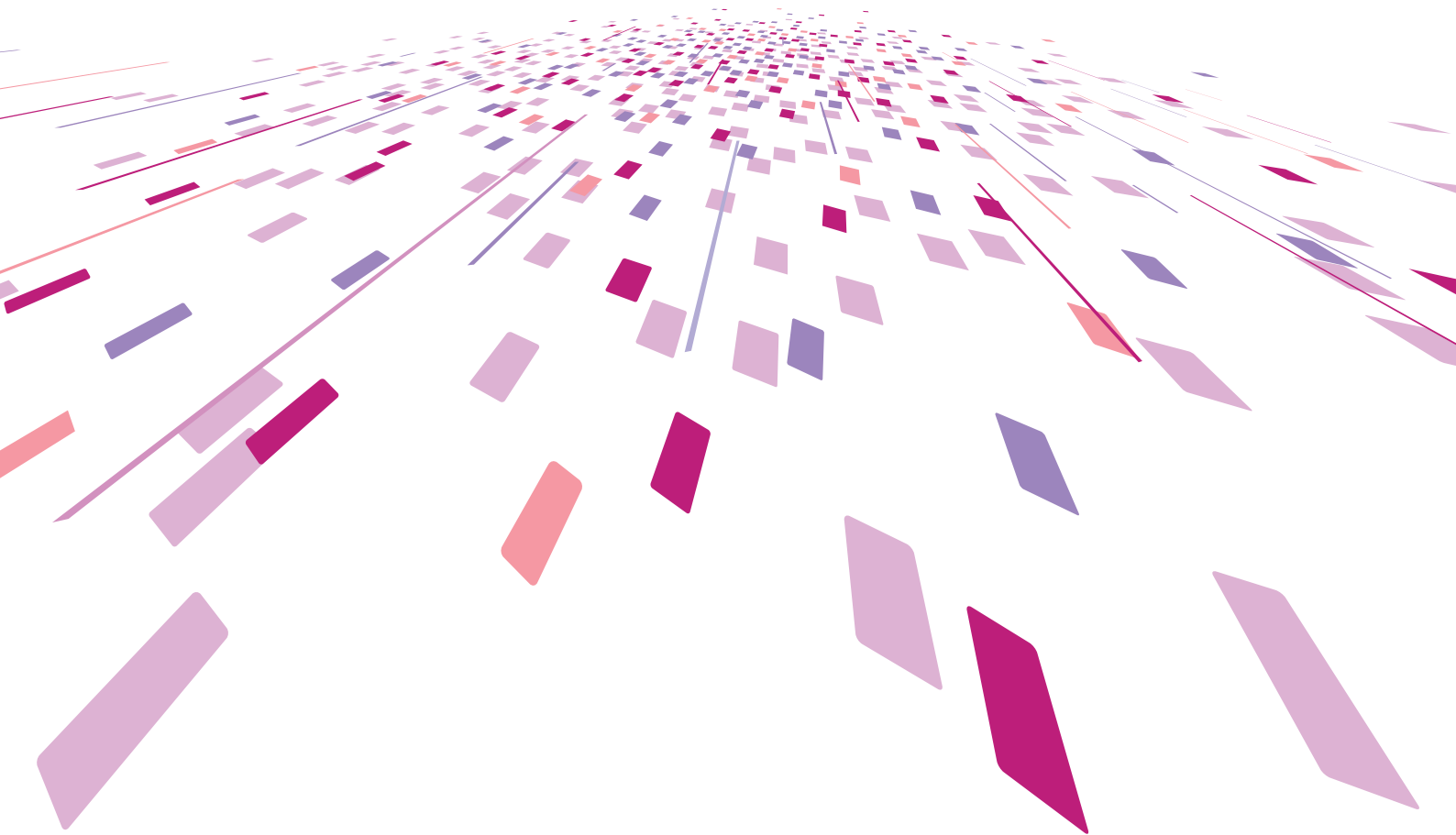


お客様の声白書

2022



日本生命保険相互会社

NISSAY

ごあいさつ

新型コロナウイルス感染症の感染者数が増加と減少を繰り返しています。そのような中において、当社は創業以来の共存共栄、相互扶助の精神にもとづき、お客様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して、堅実な経営に努めてまいりました。

昨年度スタートした、中期経営計画「Going Beyond－超えて、その先へ－」では、お客様や社会の変化を積極的に取込み、変化への対応を原動力とし、成長と進化への道筋を確かなものにするを指しています。そのために、「お客様本位の業務運営」と「サステナビリティ経営」を事業運営の根幹に据えています。

お客様の声に真摯に耳を傾け、お客様が真に求める商品・サービスを提供することが、「お客様本位の業務運営」の実践であり、各種研修等を通じ、お客様の立場に立って徹底的に考え抜くという理念の一層の浸透に努めています。

また、人々の生活の安定と向上に寄与することを経営基本理念に掲げる中、安心・安全で持続可能な社会の実現への貢献を通じた企業価値向上を目指し、あらゆる事業活動における「サステナビリティ経営」を推進しています。

「お客様本位の業務運営」と「サステナビリティ経営」を成長エンジンにし、お客様と社会の未来を支え続けることが“日本生命グループの成長”につながり、ひいては保障責任の全うをより確実なものにできると考えています。

「お客様の声白書2022」は、「お客様本位の業務運営」の成果である改善取組の事例、「サステナビリティ経営」に関する事例をご紹介します。是非、当社の取組について皆様のご意見をお聞かせいただければ幸いです。

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。

2022年 11月

日本生命保険相互会社
代表取締役社長 清水 博



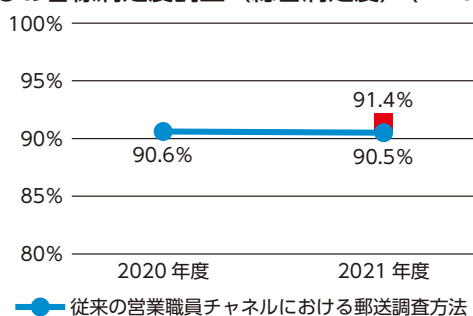
目次

● 「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
2021年度当社に寄せられた「お客様の声」	9
2021年度「お客様満足度調査」の結果	10
● 「お客様の声」にもとづく改善取組事例	12
● 企業としての消費者関連取組	25
● 寄稿	29

お客様の声白書 2022 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91.4%のお客様に「満足」「やや満足」とご回答いただくとともに、お客様からの「苦情(ご不満)」は、約5.8万件となりました。

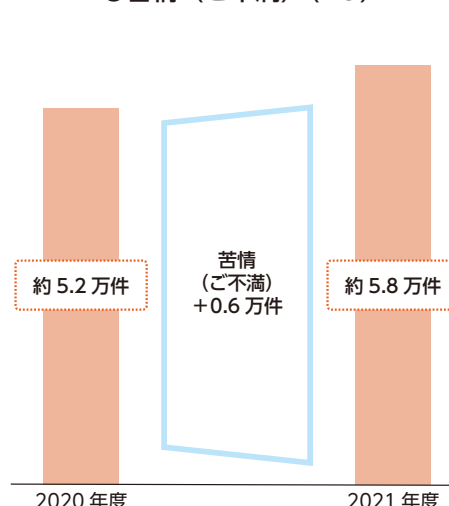
●お客様満足度調査（総合満足度）（P.10）



※2021年度から、従来の郵送調査に加え、Web調査を実施しています。調査対象のお客様についても営業職員・代理店・銀行窓販経由で加入されたお客様を対象を拡大しております。

（お客様満足度とは、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答したお客様の占率）

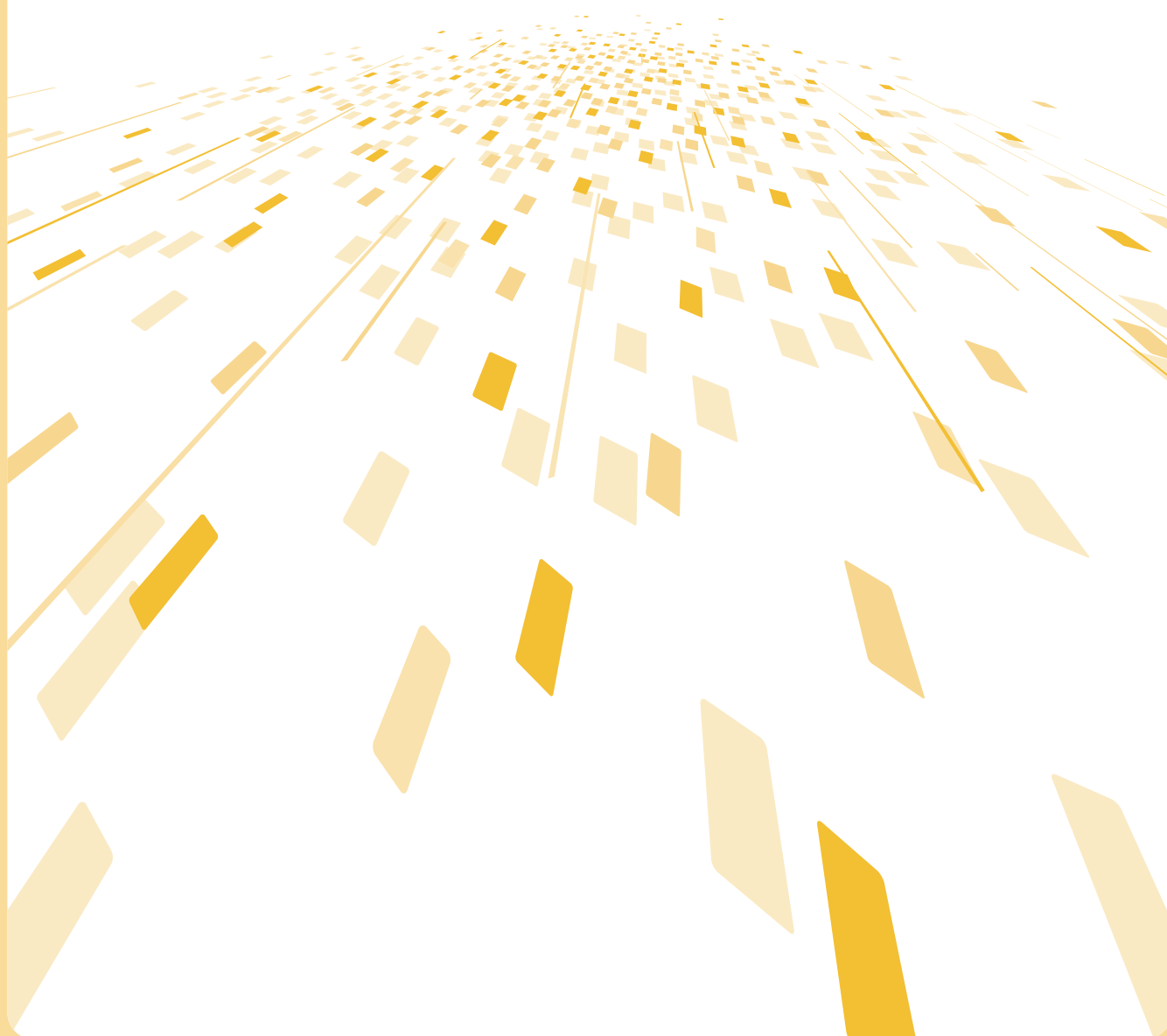
●苦情（ご不満）（P.9）



「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。引き続き「お客様の声」を大切に、お客様サービスの向上に取り組んでまいります。

- 【2021年12月】 外貨建保険に関する商品説明動画の提供開始(P.24)
- 【2022年 3月】 日本生命アプリリニューアル(P.14)
- 【2022年 4月】 がんを含む3大疾病の早期発見・早期治療による重症化予防をサポートする商品ニッセイみらいのカタチ「新3大疾病保障保険」の販売開始(P.19)
ニッセイみらいのカタチ「新3大疾病保障保険」被保険者様向けサービス「生活習慣改善支援プログラム」の提供開始(P.20)
外貨建保険販売資格のライセンス化(P.23)
(金融機関窓口販売商品)
契約者代理制度の導入および説明ツールの提供開始(P.24)
- 【2022年 6月】 保険契約者代理制度「ご契約者サポートサービス」の導入(P.17)
受取人変更・指定代理請求人変更のWeb手続開始(P.21)
- 【2023年 1月】 新無配当扱特約付団体定期保険「みんなの団体定期保険」の提供開始(P.22)

「お客様の声」を 経営に活かす取組



「お客様の声」を経営に活かす取組

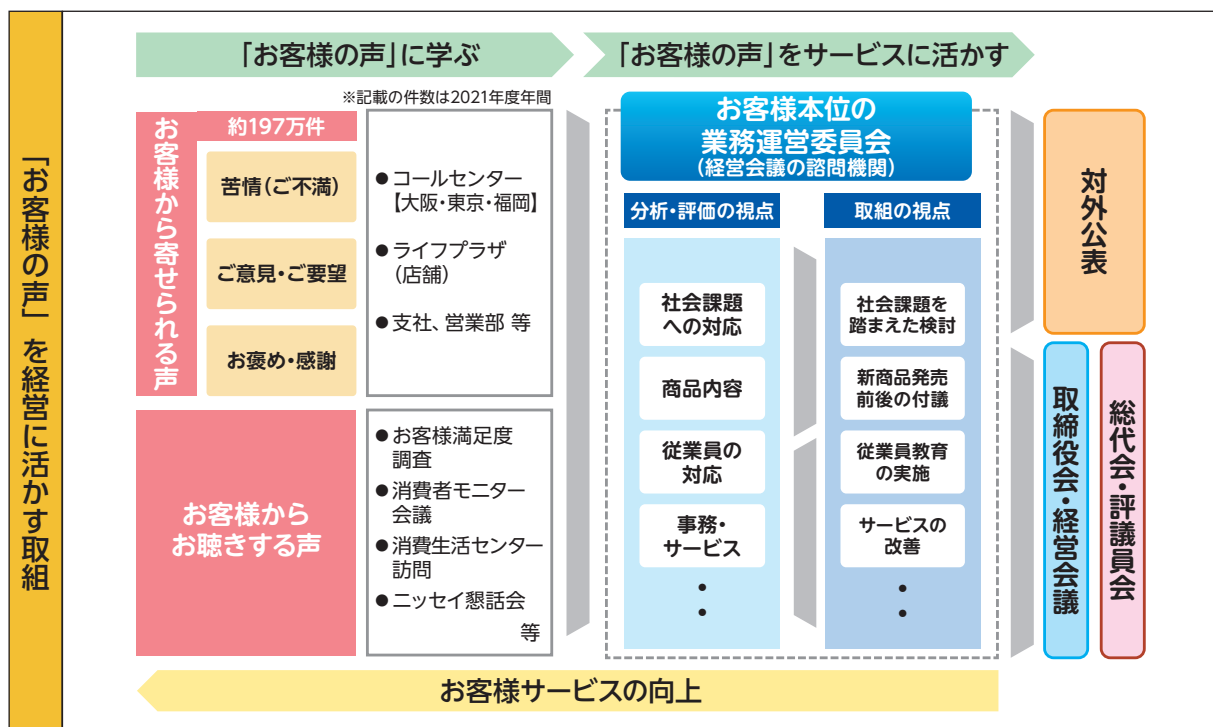
「お客様の声」に学び・活かす取組

●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」に学び・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	
1	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、お客様の輪を上げます。
5	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。

● お客様本位の業務運営に係る方針

お客様が真に求める商品・サービスの提供に向け、全ての部門が日常業務として一層実践していくことを目的に、当社業務や行動指針「私たちの誓い」を反映する形で、全社方針を改定しました。

お客様本位の業務運営に係る方針		
1	全社方針	あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践
2	新契約	よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施
3	アフターフォロー	確実な保障責任の全う
4	ルールの遵守	利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守
5	お客様の評価	お客様の声を活かす取組・結果の検証
6	チャンネルの管理	一人ひとりがお客様本位で行動するための取組

● 関連する对外公表

「お客様本位の業務運営の取組内容・結果」 (2017年3月～)

お客様本位の取組を分かりやすくお客様にご理解いただくべく、販売チャネルごとに具体的な取組内容を公表し、また、取組結果についても今後公表を予定しています。

「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。



「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みを示したものです。

「日本生命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」(経営基本理念)にもとづき、生命保険事業は、お客様ひいては国民生活、そして社会を支える使命を帯びた公共性の高い事業であるという認識のもと、企業活動を行っています。

当社は、様々なステークホルダーとの対話を通じて、社会からの期待や社会的課題に対する認識を深めるとともに、あらゆる企業活動において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まいります。

取組にあたっては、ステークホルダーからの期待と当社事業との関連性の両軸から選定した「サステナビリティ重要課題」に重点を置き、サステナビリティ経営を推進してまいります。

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

サステナビリティ重要課題に基づき、取り組みを推進

SDGs 達成についても寄与

〈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

世界に誇る
健康・長寿社会の構築

持続可能な
地球環境の実現

SDGs達成を後押しするESG投融資

安心・安全で持続可能な社会の実現

「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

全国のお客様からの生命保険に関するお問合せ、お手続きのご要望を承るほか、ニッセイホームページや日本生命アプリを利用するお客様のお問合せへのサポートも行っています。

お客様一人お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。



■ご高齢のお客様専用ダイヤル（シニアほっとダイヤル）

自動音声案内が聞き取りづらく、用件選択が難しいというお客様の声を受け、オペレーターへ直接つながる専用ダイヤルを設けています。

オペレーターは、「話す速度」「聞き取りやすい発声」「分かりやすさ」を意識した話し方等の専門的な電話対応スキルを身につけています。

さらに、書類を送付したお客様に対しては、コールセンターからお電話をして記入方法等をサポートする「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ち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。

お電話に加え、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・選択できる対応に努めています。

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。

2021年度は2022年1～3月にかけて、新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じ、全国の支社等の会場に加え、オンラインおよび書面にて開催し、総代85名を含む、ご契約者など2,309名から6,277件のご意見・ご要望をいただきました。

2021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・ご要望は社内各部署で検討し、経営に反映するよう努めています。



出席役員
挨拶



当社の事業活動をご説明するビデオ

■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。2021年度は14名の方に、会場やオンラインでご出席いただきました。

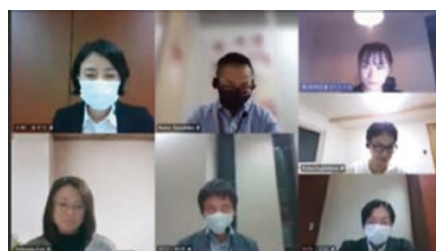
ニッセイ懇話会にご出席いただいた消費生活センターの方からの声

- ・生活様式の変化に対応して保険商品も多様化・複雑化しており、デジタル化が進んでも最終的には保険商品を提案・説明する営業職員のスキルが重要だと感じている。今後とも消費者の視点に立ち、消費者のニーズに合った対応をお願いしたい。
- ・懇話会は、企業からの情報発信だけでなく、消費者と地域社会と企業を繋ぎ、消費者と企業との情報格差を埋め、相互理解を進める大切な機会と感じた。ぜひ、今後も継続してほしい。

●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ました。

開催時期	テーマ
2021年11月	お客様に向けた文書のわかりやすさ向上について
2022年 1月	団体定期保険新商品販売ツールについて



新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を踏まえ、オンライン開催

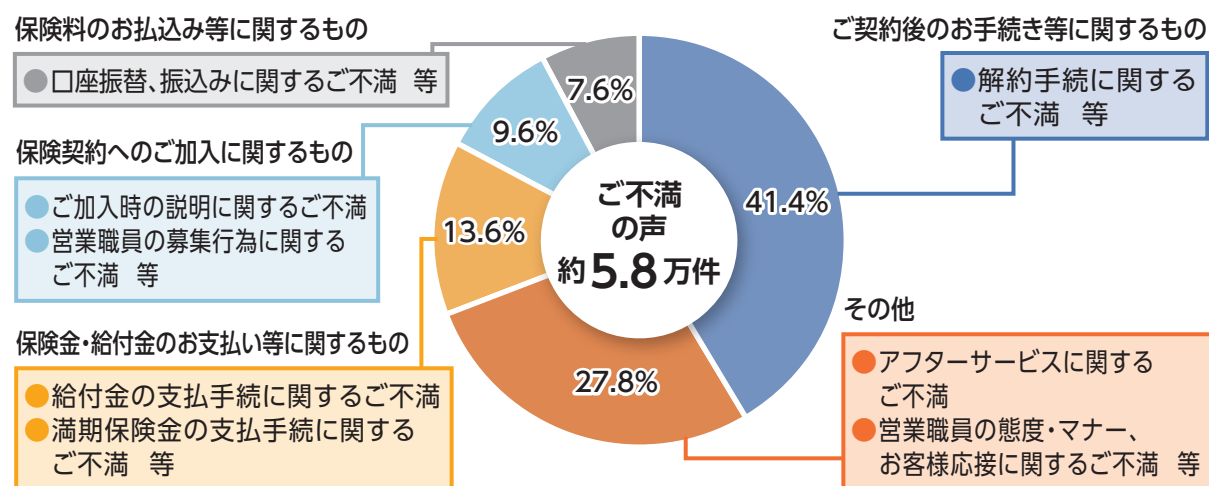
「お客様の声」を経営に活かす取組

2021年度 当社に寄せられた「お客様の声」

2021年度は、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の窓口へ、「苦情(ご不満)」、「ご意見・ご要望」、「お褒め・感謝の声」、その他お手続きに関するご照会など、約197万件の「お客様の声」をいただきました。

●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。【詳細P.12】
(「お客様の声」を経営に活かす取組の全体像はP.4に記載しております。)



●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、実践できるよう取り組んでいます。

ご契約内容確認活動への感謝

・毎年1回必ず加入内容の説明のため訪問してくれます。説明の際には高齢者にも理解しやすいよう、丁寧に話してくれました。本当に感謝しています。(埼玉県 70代 女性)

お客様の状況に応じた対応への感謝

・(高額な契約貸付金を受けようとした)家族の詐欺被害を防いでもらい、大変感謝しています。担当の方が家族の異変に気付いてくれたおかげで助かりました。本当にありがとうございました。(大分県 50代 女性)

2021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。

2021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91.4%となりました。

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。

また、2021年度より、従来の郵送調査に加え、Web調査を開始しております。調査対象のお客様についても、加入経路の拡大を反映し、営業職員・代理店・銀行窓販経由で加入されたお客様を対象を拡大しております。

実施概要

調査手法

郵送・Webによるアンケート調査

調査対象

既契約者約6.5万名

調査時期

2021年9月

有効回答数

約1.1万名

2021年度お客様満足度

総合満足度

91.4%

加入時手続
満足度*

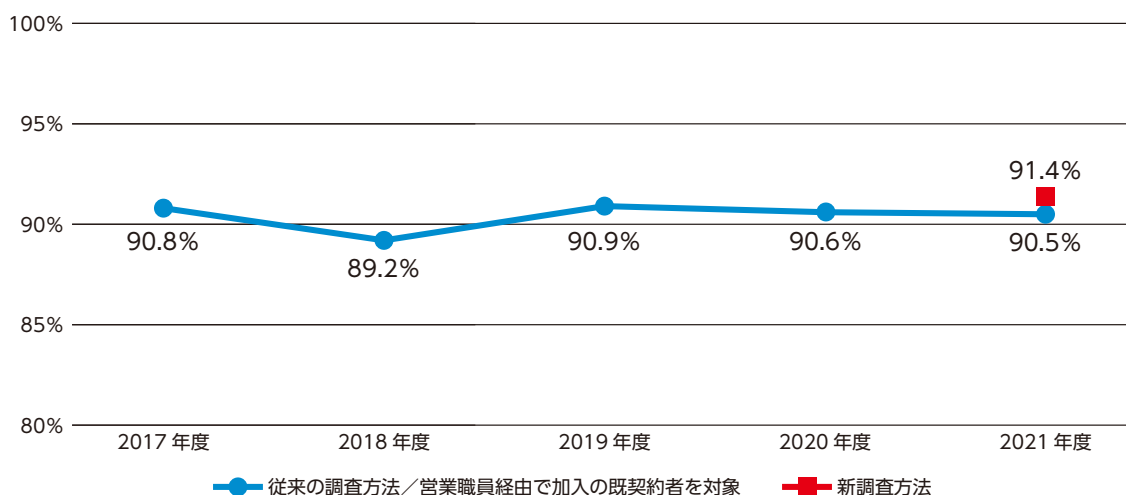
94.0%

加入後手続
満足度*

95.6%

※従来の郵送調査における調査結果／営業職員経由で加入の既契約者を対象

総合満足度過年度推移

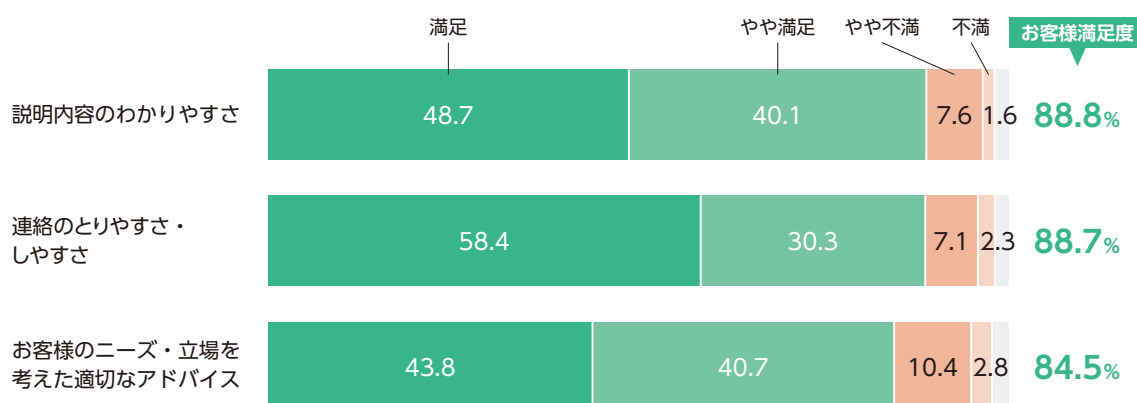


お客様満足度とは、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答したお客様の占率です。

「お客様の声」を経営に活かす取組

2021年度 「お客様満足度調査」の結果

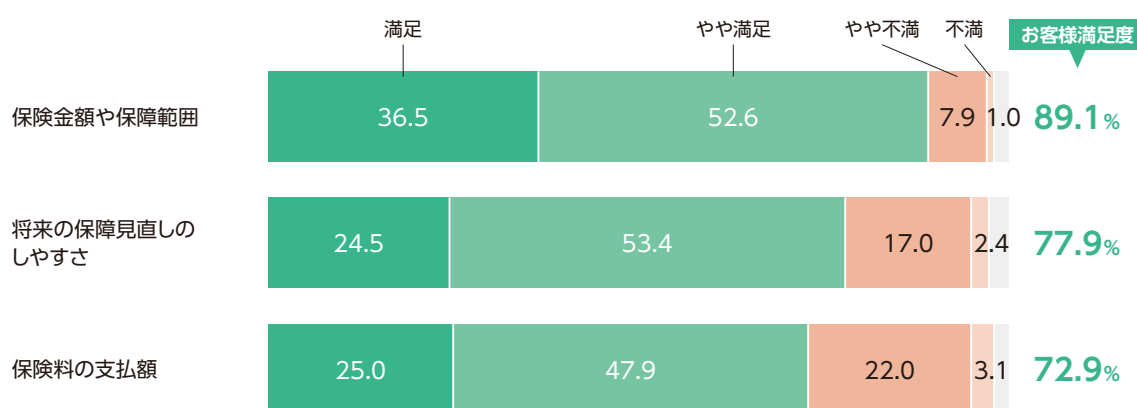
営業担当者に対する満足度



お客様からいただいたご意見・ご要望の例

- ・契約時後もその後のフォローにおいても、対面での説明が適切で、日本生命・営業職員の方に対する信頼が増しました。引き続きよろしく申し上げます。(千葉県 30代 男性)
- ・相談しやすい営業職員の育成をしていただきたいと思います。病気になった際には、手続きを子どもにやってもらうこともあると思うので、そうした時にいつでも相談できればありがたいです。(東京都 40代 女性)

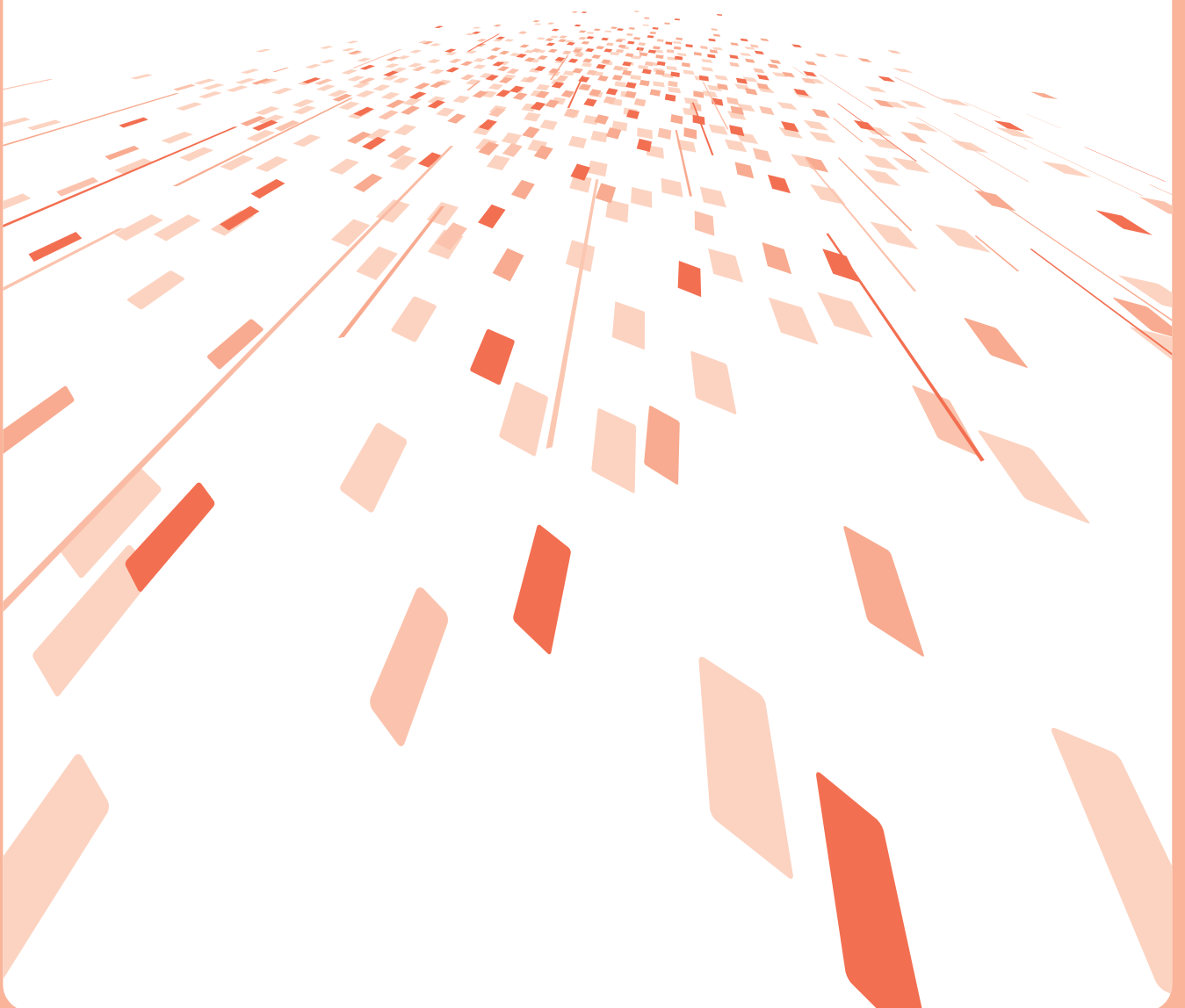
ご加入商品に対する満足度



お客様からいただいたご意見・ご要望の例

- ・日本生命の商品内容はとても良いと思っています。分かりやすく、また保障範囲も広いと感じています。(神奈川県 20代 女性)
- ・最近は保険料の安さや申込みの簡単さを売りにしている保険会社も多いため、若い人はそちらを選択するのではないのでしょうか。CM等で保障内容が充実していることなど、日本生命の優位性をもっとアピールしても良いと思います。(青森県 50代 女性)

「お客様の声」にもとづく 改善取組事例



「お客様の声」にもとづく改善取組事例

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
1	スマホアプリがもっと便利になるといいと思う	日本生命アプリリニューアル	P.14
2	新型コロナウイルス感染症による入院給付金等の請求について、分かりやすく、便利にしてほしい	新型コロナウイルス感染症による入院給付金等の請求において、利便性の向上に向けた各種対応を実施	P.15 P.16
3	高齢になってから、いざというときに、自分自身で保険の手続きができるか不安だ	保険契約者代理制度の導入 (ご契約者サポートサービス)	P.17 P.18
4	がん等の重い病気の早期発見・早期治療をサポートしてくれる保険がほしい	がんを含む3大疾病の早期発見・早期治療による重症化予防をサポートする商品の発売(ニッセイみらいのカタチ「新3大疾病保障保険」)	P.19
5	できる限り健康で長生きできるよう、病気の再発や重症化を予防できるサービスを提供してほしい	ニッセイみらいのカタチ「新3大疾病保障保険」被保険者様向けサービス「生活習慣改善支援プログラム」の提供を開始	P.20
6	死亡保険金受取人や指定代理請求人の変更を簡単に行いたい	受取人変更・指定代理請求人変更のWeb手続開始	P.21
7	団体・従業員のコスト・事務負担はできるだけ軽く、福利厚生を充実させたい	新無配当扱特約付団体定期保険「みんなの団体定期保険」の発売	P.22
8	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	外貨建保険販売資格のライセンス化 外貨建保険に関する商品説明動画の提供 契約者代理制度の導入および説明ツール提供	P.23 P.24

お客様の声

スマホアプリがもっと便利になるといいと思う

2022年3月～

事例1

日本生命アプリリニューアル

改善内容

日本生命アプリは2018年9月のリリース以降、生体認証による簡単なログインや、利用可能なお手続き・サービスの順次拡大など、継続的な利便性の向上に努めて参りました。

この度、2022年3月にデザインのリニューアルを実施し、各種お手続きやサービスがさらに利用しやすくなりました。

日本生命アプリのダウンロードはお済みですか？

お手続きの例

- 契約内容の確認
- 入院・手術給付金の請求※1
- 年金開始請求※1
- 登録情報の確認・変更
- 保険料振替口座の設定・変更
- 契約貸付などの資金取引
- マイナンバーの登録

お手続きはもちろん
サービスも充実！

サービスの例

ずっともっとサービス

(マイル数の確認・商品交換※2)

健康関連サービス

(ハートフルサポートメニュー)

- 電話相談サービス
(健康介護あんしんダイヤル※3)
- 郵送検査優待
(サリバテック®・おうちでドック®※4)
- 各種検診割引
(人間ドック・脳ドック・乳がん検診・PET検診)
- 健康応援企業特別割引
(カゴメ・高島屋・エアウィーブ)
- スポーツクラブ利用
- 健康情報チャンネル 等



※1 一定の条件に該当する場合に限ります。※2 ハッピープレゼントのお申込みは担当者にお申し出ください。「ずっともっとサービス」の詳細な内容や利用方法につきましては、日本生命ホームページをご覧ください。「ずっともっとサービス」は、お客様番号(お客様ID)が発行された個人のお客様がご利用になれます。(一部対象外となる場合がございます。)* ※3 健康介護あんしんダイヤル等は、株式会社ライフケアパートナーズ等が提供するサービスであり、日本生命(以下、「当社」)の提供する保険またはサービスではありません。ご利用に関して生じた損害について当社は責任を負いません。※4 サリバテック®の商標は、株式会社サリバテックに帰属します。また、おうちでドック®の商標は、ハルメク・ベンチャーズ株式会社に帰属します。

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の声

新型コロナウイルス感染症による入院給付金等の請求について、分かりやすく、便利にしてほしい

事例2

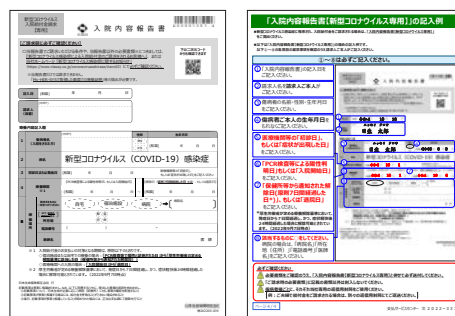
新型コロナウイルス感染症による入院給付金等の請求において、利便性の向上に向けた各種対応を実施

改善内容

専用請求書・ご案内文書等の新設やニッセイホームページ・日本生命アプリのご利用範囲の拡大、コールセンターでの対応等を行っています。

●専用請求書・ご案内文書等の新設

- 書類の記入方法・必要書類に関連した照会が多いことを踏まえ、新型コロナウイルス感染症による請求専用の請求書類と、その記入方法を記載した記入見本を新設しました。
- 入院給付金請求の必要書類変更や、特別取扱による入院給付金等のお支払対象見直しに伴い、変更・見直しの経緯や詳細を記載したご案内文書を新設しました。



●ニッセイホームページ・日本生命アプリでの請求範囲拡大

- 新型コロナウイルス感染症に罹患して、宿泊施設や自宅での療養を行った場合、従来ニッセイホームページ・日本生命アプリからはご請求いただけませんでしたが、2022年3月よりご利用可能*1としました。
- ・ニッセイホームページ・日本生命アプリからの請求は、インターネット上で完結可能なため、領収証のコピー等の請求書類準備や書類の郵送が不要となります。また、24時間利用可能*2であり、いつでも簡単にお手続きができます。
- *1 ご契約内容によってはご利用いただけない場合がございます。
- *2 メンテナンス等で利用できない場合もございます。

ログイン方法

【スマートフォンから】
ニッセイホームページからお手続きを行う場合は右の二次元コードからアクセス
【パソコンから】
ニッセイホームページの「ご契約者さま専用サービスログイン」にアクセス



手順

スマートフォン、パソコンよりログインのうえ、以下の手順に沿ってお手続きください。



●コールセンターでの対応

■お客様から給付金請求に関する多くの照会・相談を受付けるコールセンターでは、以下の対応を実施しています。

- ・フリーダイヤルの自動音声案内に「コロナ給付金請求」専用の選択肢を追加
- ・お住まいの地域によって異なるみなし入院の証明書について、きめ細やかにご案内

(ご参考)新型コロナウイルス感染症に関するその他対応事項

- 感染者の急増・給付金請求の大幅な増加を受け、支払事務担当者を増員して対応しています。
- 新型コロナウイルス感染症に罹患された場合、実際に医療機関等に入院された場合に加え、医療機関の事情などにより自宅での療養、またはその他病院等と同等とみなされる施設で治療を受けられた場合も、生命保険協会のガイドラインにもとづく特別取扱（以下、「みなし入院」として、入院給付金等のお支払いの対象としています。

今般、政府より、新型コロナウイルス感染症に係る発生届の範囲について、全国一律に重症化リスクの高い方々に限定する旨が発表されたことを踏まえ、改めて「みなし入院」に係る入院給付金等の取扱いを検討した結果、2022年9月26日以降の「みなし入院」による入院給付金等のお支払いの対象について、以下のとおり見直しております。

なお、2022年9月22日時点での取扱いにもとづき記載しており、今後法令の改正等により変更する可能性があります。

〈「みなし入院」による入院給付金等のお支払対象〉

2022年9月26日以降に新型コロナウイルス感染症と診断された方のうち、以下の重症化リスクの高い方

- 65歳以上の方
- 入院を要する方
- 重症化リスクがあり、新型コロナ治療薬の投与または新型コロナ罹患により酸素投与が必要な方
- 妊娠中の方

※病床ひっ迫等により入院ができず、自宅等で常に医師の管理下で治療に専念された場合等の事情がある場合には、当社職員までご連絡ください。

※2022年9月25日以前に診断された方については、上記の対象の方に限らずお支払いの対象となります。

〈今般の見直しの背景等〉

- 医療保険の入院給付金等は、保険約款において「医師による治療が必要であり、かつ、自宅等での治療または通院による治療によっては治療の目的を達することができないため、病院または診療所に入り、常に医師の管理下において治療に専念する」場合にお支払いする旨定めています。
- 2020年4月当時、新型コロナウイルス感染症に罹患された方について、病院または診療所への入院が必要な状態にもかかわらず、病床のひっ迫等の事情により入院することができない状況が発生した結果、医師等の管理下で宿泊施設や自宅での療養が行われることになりました。
- こうした中、当社では、新型コロナウイルス感染症の影響を受けられたお客様に十全な対応をすべく、入院が必要にもかかわらず、医療機関の事情などにより、臨時施設または自宅にて医師等の管理下で療養を行った場合については、約款上の定義には該当しないものの「入院」と同等に取扱う「みなし入院」を実施してまいりました。
- 今般、新型コロナウイルス感染症に係る発生届の範囲を全国一律で重症化リスクの高い方に限定する旨が政府より公表されるなどの状況変化も踏まえ、発生届の対象とならない方を、新型コロナウイルス感染症に罹患したことのみをもって「常に医師の管理下において治療に専念」し「入院が必要な状態」と判断できないことから、2022年9月26日以降の「みなし入院」による入院給付金等のお支払対象を上記のとおり見直すことにいたしました。

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の
声

高齢になってから、いざというときに、自分自身で保険の手続きができるか不安だ

2022年6月～

事例3

保険契約者代理制度の導入

ご契約者 **サポート** サービス

改善
内容

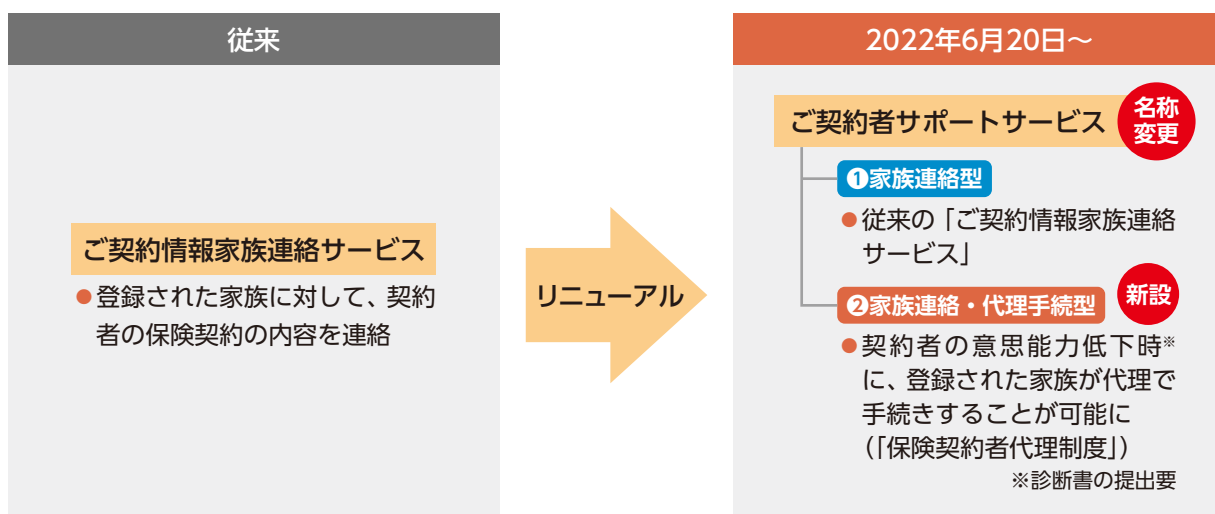
ご契約者の認知判断能力が低下してご自身でお手続きができなくなった場合に、あらかじめご登録いただいたご家族が、代理人としてお手続きをすることが可能となる保険契約者代理制度を導入しました。

●「ご契約者サポートサービス」の名称で提供

営業職員・代理店販売商品では、従来の「ご契約情報家族連絡サービス」と当制度を合わせて、「ご契約者サポートサービス」の名称で提供しています。既に「ご契約情報家族連絡サービス」を利用されている方は、同内容である【家族連絡型】に移行されますが、【家族連絡・代理手続型】にご登録いただくことで、代理手続が可能となります。

なお、金融機関窓口販売商品では、2022年4月1日より「保険契約者代理制度」の名称で提供しています。(P.23-24参照)

〈変更イメージ図〉



●「ご契約者サポートサービス」とは

登録無料

契約者様によるお手続きのお問合せが困難になった場合等に、ご登録いただいたご家族(1名)に契約者様をサポートしていただけるサービスです。

当サービスはご要望に応じて **家族連絡型** または **家族連絡・代理手続型** からお選びいただけます。

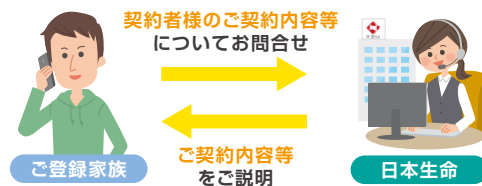
●「ご契約者サポートサービス」の特徴

ポイント1

家族連絡型 **家族連絡・代理手続型** 共通

ご契約内容および必要なお手続きについて
ご登録家族からお問合せ^{*1} いただけます。

*1 お問合せ内容によっては、回答できない場合があります。



ポイント2

家族連絡型 **家族連絡・代理手続型** 共通

ご登録家族宛に年1回、
ご契約内容に関する通知を送付いたします。^{*2}

*2 お申込後には、契約者様・ご登録家族宛にお手続き(登録)完了通知を送付いたします。



ポイント3

家族連絡・代理手続型 のみ対象

認知判断能力の低下等により、契約者様がお手続きできなくなった場合、
ご登録家族が契約者様の代理で所定のお手続きを行うことができます。^{*3}

代理対象手続
(例)

- 契約者様の住所・電話番号変更
 - 契約貸付制度の利用
 - 契約者様が受取人となる死亡保険金の請求
 - 解約
 - 減額 等
- ※解約や減額等、お手続きの内容によっては、保険金等の受取人の同意等が必要になります。

*3 契約者変更や受取人変更等、代理対象外のお手続きもごさいます。



詳細は、ニッセイホームページ内の
「ご契約者サポートサービスとは」にてご確認ください。

詳細はこちら▶



「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の
声

がん等の重い病気の早期発見・早期治療をサポートしてくれる保険がほしい

事例4

がんを含む3大疾病の早期発見・早期治療による
重症化予防をサポートする商品の発売

2022年4月～



改善
内容

がん・急性心筋梗塞・脳卒中の3大疾病は早期発見・早期治療による重症化予防が大切なことを踏まえ、2022年4月に、ニッセイみらいのカタチ「新3大疾病保障保険“3大疾病 3充マル”（サンジュウマル）」を発売しました。当商品は、3大疾病保障や死亡保障に加え、狭心症や脳動脈瘤、一過性脳虚血発作についても保障します。さらには、がん検診に関する給付*1（業界初*2）も備えた早期発見・早期治療による重症化予防をサポートする商品です。

POINT
1

所定のがん（悪性新生物）・急性心筋梗塞・脳卒中で所定の事由に該当したとき、3大疾病保険金を受取れます。

POINT
2

所定のがん（上皮内新生物等）・狭心症・脳動脈瘤・一過性脳虚血発作と診断確定されたとき、特定疾病診断保険金を受取れます。

POINT
3

《がん要精検後検査等給付金あり型*3の場合》
所定のがん検診を受診して、要精密検査等と診断されたことに関する精密検査等をされたとき、がん要精検後検査等給付金を受取れます。

*1 がん検診に関する保障はがん要精検後検査等給付金あり型を選択した場合のみ保障対象となります。

*2 2022年3月時点 当社調べ

*3 がん要精検後検査等給付金あり型の契約年齢範囲は男性40歳～75歳、女性20歳～75歳です。

※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」「ご契約のしおりー定款・約款」等を必ずご確認ください。

お客様の声

できる限り健康で長生きできるよう、病気の再発や重症化を予防できるサービスを提供してほしい

事例5

ニッセイみらいのカタチ「新3大疾病保障保険」
被保険者様向けサービス
「生活習慣改善支援プログラム」の提供を開始

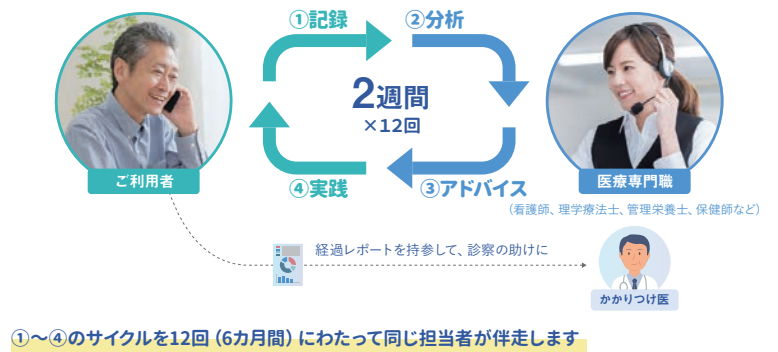
2022年4月～

生活習慣改善支援
プログラム

改善内容

対象疾患と診断確定された場合に、心臓疾患・脳血管疾患の再発・重症化予防に向け、スマホアプリを通して生活習慣の改善をマンツーマンでサポートします。

●プログラムイメージ



●費用イメージ

	1か月	2か月	3か月	4か月	5か月	6か月
2週間に1回の電話面談	無料 4回の面談	継続を判断*1	ご利用者が負担*2	8回の面談		
オプション品 (希望者のみ)		無料 活動量計				
		ご利用者が負担*2	塩分測定器		血液検査キット	

*1: 4回目の電話面談終了後に、ご利用者にプログラムの継続可否を判断していただきます。

*2: 具体的な費用等、詳細については、株式会社 PREVENT カスタマーサポート窓口へお問合せください。

※生活習慣改善支援プログラムは、株式会社 PREVENT が提供する重症化予防支援事業のサービスであり、日本生命の提供する保険またはサービスではありません。ご利用に関して生じた損害について日本生命は責任を負いません。

※当資料はサービスの概要を説明したものです。

※生活習慣改善支援プログラムの詳細や株式会社 PREVENT が定める利用規約につきましては、日本生命ホームページをご確認ください。

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の
声

死亡保険金受取人や指定代理請求人の変更を簡単に行いたい

2022年6月～

事例6

受取人変更・指定代理請求人変更のWeb手続開始

改善
内容

死亡保険金受取人・指定代理請求人の変更手続が、お客様自身のスマートフォンからできるようになりました。（※一部契約に限る）
日本生命アプリや、ニッセイホームページ「ご契約者さま専用サービス」へログインし、変更内容（新しい受取人のお名前・生年月日等）を入力することで変更手続が可能となり、これまで必要であった請求書の記入や本人確認書類のコピーの提出が不要となりました。

●ご利用の流れ

① ログイン

ご契約者さま専用サービスログイン
日本生命アプリで生体認証サービスをご利用中のお客様は生体認証でログインが可能です。

生体認証でログイン

アプリのダウンロード・詳細はこちら

お客様番号 (お客様ID) でログイン

お客様番号 (お客様ID)、暗証番号 (パスワード)、誕生日を入力してログインしてください。

⚠ ログイン前に必ずお読みください！

○必ず契約者ご本人が、入力ください。
○当社職員が暗証番号 (パスワード) をお伺いすることは絶対にありません。

お客様番号 (お客様ID) (半角数字 4桁 - 4桁 - 3桁)

暗証番号 (パスワード) (半角数字4桁)

スマホからログイン

② 変更内容入力

変更後の死亡保険金受取人数を指定してください。 **必須**

2人

死亡保険金受取人 (1人目)

登録の家族情報から選択する

名前 (全角漢字) **必須**

姓

名

※ 入力できない漢字の場合は、常用漢字へ置換えてください。
例) 吉田→吉田、静→静、廣部→廣部

変更内容を入力

③ 完了

5人

死亡保険金受取人 (1人目) 変更内容

名前 (漢字)
日生 次郎 様

名前 (カナ)
ニッセイ ジロウ 様

生年月日
昭和20年 1月 1日

性別
男性

続柄
父

受取割合
5.0割

変更内容を修正する

死亡保険金受取人 (1人目) 連絡先情報

内容を確認し完了

お客様の声

団体・従業員のコスト・事務負担はできるだけ軽く、福利厚生を充実させたい

2023年1月から提供開始

事例7

新無配当扱特約付団体定期保険「みんなの団体定期保険」の発売

改善内容

- 加入申込みや事務手続等のデジタル化により、事務負担・コストを軽減することで、中堅企業様に導入していただきやすい団体定期保険を開発しました。
- 団体定期保険の特徴である低廉な保険料で死亡保障を準備できることに加え、付帯サービスとして様々なサービスをご利用いただくことができ、企業の福利厚生制度を拡充させることができます。



業界初*となる
デジタル手続を前提とした
中堅企業向けの団体定期保険

*2022年1月時点、当社調べ

詳しい商品内容は
こちら



イメージキャラクター
みんなてい

お手頃な保険料 保険料イメージ

【保険期間・保険料払込期間1年、無配当】

Point 1 **任意加入部分(従業員負担)**

団体保険ならではのお手頃な保険料です。

	男性	女性
死亡保険金額300万円の場合(月払)		
満20歳の場合	231円	96円
満30歳の場合	255円	144円
満40歳の場合	462円	342円

従業員が負担した保険料は一般生命保険料控除の対象となります。

Point 2 **全員加入部分(企業負担)**

予算に合わせた保険料で、福利厚生制度の拡充が可能です。

1人あたり死亡保険金額100万円の場合(月払)	
従業員100名企業	26,842円
従業員300名企業	80,527円
従業員500名企業	134,212円

1企業あたりの従業員の人員構成は、総務省「2017年就業構造基本調査」をもとに当社で作成し、計算しています。保険料は全額損金扱いとなります。

※上記は、被保険者数1,000名未満の場合の保険料です(1,000名以上の場合は、保険料体系が異なります)。
 ※上記の保険料は代表例であり、実際は年齢・性別により異なります。
 ※2022年1月現在の税制・関係法令等に基づく税務の取扱い等について記載しています。今後、税務の取扱い等が変わる場合があります。

付帯サービス内容(検討中)

加入者(従業員)向け

- ☑ **メンタルヘルス・健康・介護**などに関する相談
- ☑ **医療機関・介護施設**の情報提供
- ☑ **健康・介護・レジャー・エンタメ・ショッピング・グルメ**などの豊富な商品・サービスの割引

人事・総務担当者向け

- ☑ **職場内のメンタルヘルス対策**
- ☑ **福利厚生・年金/退職金・健康管理・労務管理**などの課題を解決サポートする情報提供
- ☑ **介護支援**などの商品サービスの割引

※同居のご家族の方もご利用いただける制度がございます。

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の声

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

2021年12月～

事例8

【ご加入時の分かりやすいご説明への追加対応】

- ・外貨建保険販売資格のライセンス化(2022年4月～)
- ・外貨建保険に関する商品説明動画の提供(2021年12月～)

【ご加入後の情報提供・ご説明の充実(アフターフォロー)】

- ・契約者代理制度の導入および説明ツール提供(2022年4月～)

改善内容

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、商品についてよりご理解いただけるよう、ご加入時における説明動画の導入・提供に取り組んでいます。

また、お客様のご家族と契約内容を共有し、ご契約を安心して継続していただけるよう、ご加入後のアフターフォローの充実にも取り組んでいます。

—これまでの主な改善事例—

【ご加入時の分かりやすいご説明】

- ・商品パンフレットの改良(2017年10月～)
- ・外貨建保険のリスク解説動画の提供(2020年3月～)
- ・外貨建保険募集に関わる試験制度の創設(2020年10月～)
- ・重要情報シートの新設・提供(2021年10月～)

【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契約内容をご説明するためのツール提供(2020年4月～)
- ・既契約者向け商品概要ビラの提供(2021年6月～)

●ご加入時の分かりやすいご説明への追加対応

1 外貨建保険販売資格のライセンス化(募集人リテラシー向上)(2022年4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月より、外貨建保険を募集するにあたり、当該試験に合格の上、生命保険協会への外貨建保険販売資格者登録が必須となったため、当社においても金融機関への受験サポートを継続実施。

2 外貨建保険に関する商品説明動画の提供 (2021年12月～)

外貨建保険の商品概要をお客様に分かりやすくご理解いただくため、説明動画を提供。

- 動画ならではのストーリー性を取入れ、平易かつ端的な表現を用いて説明。



動画 (イメージ)



動画へのリンク

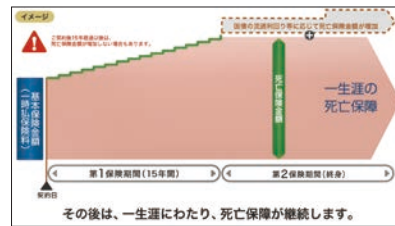


商品パンフレット (イメージ)

(参考) 円建保険商品においても、お客様に分かりやすくご理解いただくため、説明動画を提供。



動画 (イメージ)



動画 (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 契約者代理制度の導入および説明ツール提供 (2022年4月～)

将来、契約者が認知症等で意思表示が難しくなった場合に備えて、あらかじめ契約者代理人を指定しておくことにより、契約者に代わってお手続きができる契約者代理制度を導入。

(定期的に契約者代理人に契約概要の通知を発送するため、契約内容を共有していただくことも可能)

契約者代理制度について、より分かりやすくご理解いただくため、商品パンフレットでの案内に加えて、ご案内ビラと説明動画をセットで提供。

- 年に1度、お客様向けにビラを送付し、定期的なご案内を実施。



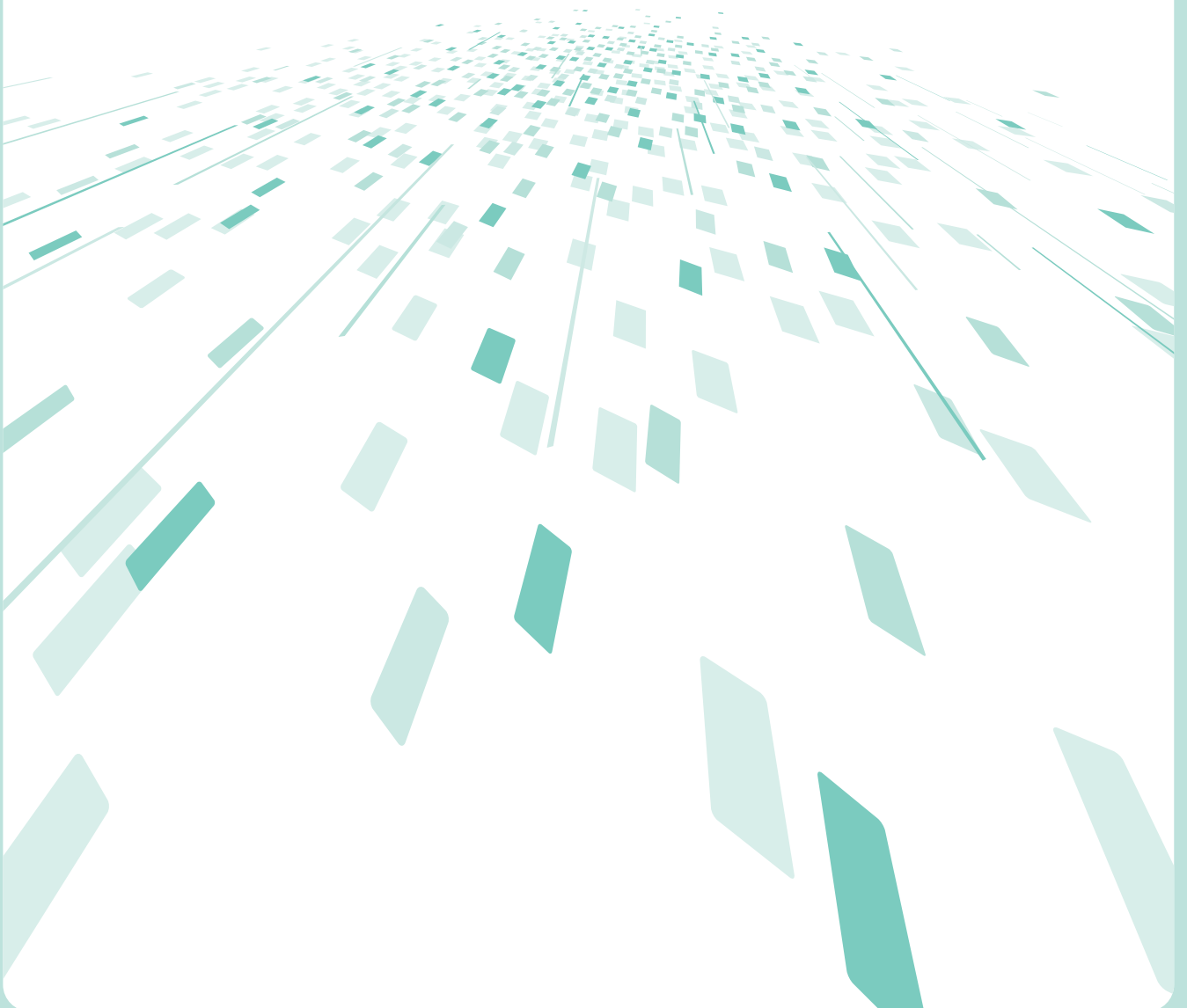
契約者代理制度のご案内ビラ (イメージ)

- ポイントを絞りつつ、ビラの内容に沿って制度の内容を分かりやすく説明。



動画 (イメージ)

企業としての 消費者関連取組



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、交流しています。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。

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ます。地域における活動でも協働しています。



消費生活センター訪問（青森県）

消費生活センターからの声

- ・ニッセイの高齢者向け取組(シニアほっとダイヤル、新契約時の親族同席、ご契約者サポートサービスなど)はよい取組。実効性を高めながら、今後も継続してほしい。
(栃木県、静岡県、新潟県、長野県、石川県、三重県、大阪府、山口県、長崎県)
- ・お客様を思ったセールスを心掛けるよう、職員教育をしっかり行ってほしい。特にクーリングオフについての教育を徹底してほしい。
(千葉県、新潟県、長崎県)
- ・訪問による定期的な情報交換で安心感が生まれる。引続き情報提供をお願いしたい。
(山形県、栃木県、千葉県、三重県、大阪府、宮崎県、沖縄県)

■消費生活センターとの交流を通じて

宮崎県内にある11の消費生活センターを定期的に訪問し、最新の消費者問題に関する情報を提供していただいております。また、当社が地域に根差した消費者志向を推進していくため消費生活アドバイザーの育成を推進していることなど、各種取組の紹介を通じて当社へのご理解を深めていただいております。

地域の消費者相談の傾向を知り、また高齢のお客様への対応等、共通の課題意識からご意見を頂戴することは、当社にとって大変意義深いものと感じています。今後も消費生活センターとの関係性を深め、課題を積極的に把握・解決し、当社のお客様サービスの更なる向上のための検討に活かし、地域とお客様に貢献できるよう活動していく所存です。



宮崎支社

- 左：根本 真一(お客様担当部長)
(消費生活アドバイザー37期)
- 右：安藤 浩二(サービスアドバイザー)
(消費生活アドバイザー42期)

企業としての消費者関連取組

●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地域社会への貢献に取り組んでおり、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。

例えば、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、受診控えなどによりがん検診の受診者が減少している状況です。そのような中、がん検診受診率の向上に向け、自治体と協力して啓発活動を実施しています。

日々の営業活動の中で、各自治体のがん罹患状況やがん検診受診データ等を記載したピラをお客様へ配布する等、がん検診の受診促進を行っています。

「包括連携協定」
43都道府県※
と締結
※2022年11月
現在



各自治体のデータを記載した「がん検診のお勧めピラ」



「がん検診のお勧めピラ」をお客様へご案内（新潟支社）

●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おり、有資格者が全国47都道府県に在籍しています。

有資格者の知見を活かすため、「社内モニター運営」として、お客様向けの帳票・文書等に対して、お客様の立場に立った意見・提案を収集し、改善に役立てています。

有資格者
1,250名
2022年4月1日現在
企業別在籍数
1位



自主勉強会の開催（岸和田支社）



「社内モニター運営」での意見収集

●～子育てしやすい社会を、みんなで。～ NISSAYペンギンプロジェクト

当社は、永きにわたり子どもたちの未来を応援する活動に積極的に取り組んできました。近年、子育てを取り巻く環境が大きく変化する中、子育ての壁や不安を当事者だけが抱えるのではなく、“みんなで子どもを育てる社会”を実現したいと考え、2022年3月から「NISSAYペンギンプロジェクト」を始動しました。さまざまな情報発信(Think)や商品・サービスの提供および次世代育成のさらなる強化(Action)を通じ、より多くの方を応援してまいります。



THINK! SNSやWebを使った情報発信

- プロジェクトにかける想いや具体的な取組、子育てあるあるをペンギンの生態を通じて描写したマンガやコンセプト動画を掲載したサイトを開設し、Twitter等のSNSで発信
- 情報発信をきっかけに企業・団体と共に子育ての壁や不安をなくす新しい価値提供について考える場を提供

ACTION! 商品・サービス提供および次世代育成を通じた子育てや子どもたちの未来の応援

- 商品・サービスの提供
- 次世代育成への貢献★
- 子育てと仕事の両立可能な社会の実現に向けた取組
- 社内取組(「男性育休+α」100%運営)

★次世代育成への貢献(取組事例)

子どもたちに保険やライフデザインの大切さを伝える ～「出前・受入授業」～

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思いを込め、全国の職員が学校で講師となり、保険やライフデザインの大切さを子どもたちに直接伝えます。

アクティブ・ラーニングや子どもたちと講師とのコミュニケーションを盛り込んだ授業を通じて、理解を深めていただくことを目指しています。

経済的に困難な状況にある子どもたちの大学進学を支援 ～「進学応援奨学金supported by 日本生命」～

経済的に困難な状況にある高校生や受験浪人生を対象に、公的給付制度のない大学進学準備費用の支援を、認定NPO法人キッズドア基金と協働で行っています。

大学等への進学機会を広げ、就業等での選択肢を増やしていただくことを目指しています。受験生に対しては、応援の気持ちを伝えるため、直筆のメッセージ&グッズを送っています。



取組開始から
11年間で
764校
74,901名が
参加



2021年度
一人当たり
5万円を
約**400**名へ

社内ボランティアによる
メッセージ発送作業



2021年度の消費生活相談は、特商法の改正により詐欺的定期購入の相談が減少したと報告されていますが、消費生活相談ではSNS広告等をきっかけとした化粧品等の定期購入のトラブルの相談はまだ多数寄せられ、また、インターネット上の情報商材等の副業関係のトラブルが目立つなど、インターネット上の表示広告については今後も大きな課題と考えます。

一方で、消費者庁による消費者志向経営の推進を始めとして、行政、事業者、消費者の連携、協働が求められています。取引デジタルプラットフォーム消費者保護法に規定されている官民協議会、アフィリエイト広告に関する検討会報告書における「不当表示の未然防止策」、その後の景品表示法「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針」と「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」の改正など、法律による規制ではなく努力義務となっています。そして、消費者契約法第3条においては、事業者による情報提供のあり方について努力義務が定められています。事業者への規制や消費者関連法が強化されても、事業者による適切な事業運営がなければ消費者と事業者のトラブルはなくなりません。今や、事業者による適切な自主規制が社会で急務とされています。日本生命様の取組が広く社会に広報されることがとても重要ではないでしょうか。

日本生命様の今年度の「お客様の声白書」の「『お客様の声』にもとづく改善取組事例」の中に、新型コロナウイルス感染症に関する入院給付金等の支払対応の改善がありました。感染者数の急増、給付金請求の大幅な増加を受け、支払事務担当者を大幅に増員して対応するとともに、社会の感染状況や法令改正に合わせ本当に必要な人に速やかに届けられるよう対象者の見直しをしています。必要性に合わせ、公平性、法令改正を前提に保障責任を果たしていると考えます。そしてその効果を高めるためには、お客様への広報を十分にさせていただくこと、対象となるお客様にとって手続きが簡易であることが求められると思います。

そして、ニッセイ懇話会や消費生活センターへのご訪問においては、消費生活相談員、消費者行政との交流があります。お客様との直接のコミュニケーションは何よりも重要ですが、消費生活相談員、消費者行政と交流していただくことで、消費者についてより深く理解していただけることと思います。社会の不安が大きい今、日本生命様による商品・サービスの提供によって、安心安全な暮らしが確保されることを期待しています。



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1,596名の会員（2022年4月時点）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ダイヤル
(シニアほっとダイヤル)] **0120-147-369** (通話料無料)

〈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。



見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。