

平成27年6月10日  
日本生命保険相互会社

ご高齢のお客様に更なる安心をお届けするために  
～「ご契約情報家族連絡サービス」がスタートします～

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、3カ年経営計画の一環として「ご高齢のお客様に優しいサービス態勢の構築」を推進していきます。当社は、これまでも、別紙の通り、ご高齢のお客様への様々なサポートやサービスの充実に取組んでまいりましたが、平成27年10月1日より、新たに「ご契約情報家族連絡サービス」（以下「当サービス」）を導入いたします。

当サービスは、ご高齢のお客様の契約情報を年に1回ご家族に送付し共有いただくことで、ご契約者との直接の連絡が困難な場合にも、ご家族の協力を得て、当社から必要なお手続きを速やかにご案内させていただくための当社独自のサービスです。当サービスにご登録いただくことで、万一の場合のご家族のサポートが受けやすくなり、ご高齢のお客様に更なる安心をお届けできるものと考えております。

「ご契約情報家族連絡サービス」のポイント

- 70歳以上のご契約者を対象とする無料・登録は任意のサービスです  
（企業・団体向け商品、金融機関窓口販売商品等を除く個人向け商品が対象）
- ご契約者よりご登録いただいたご家族には、年1回、契約情報をお知らせします
- ご登録いただいたご家族からお問合せをいただいた場合、ご契約に関する詳細情報の照会、保険金等のお手続きの相談が可能となります
- ※10月1日以降、ご高齢のお客様より、順次ご案内させていただきます

<具体事例>

1. 急な入院等により、ご契約者からのご連絡が困難になった場合も、ご登録いただいたご家族からのご連絡により、保険金等のお支払に必要なお手続きの速やかなご案内が可能となります
2. 急な施設入所や転居で、当社からご契約者への連絡が困難となった場合、ご契約のご継続等に必要なお手続きを、ご登録いただいたご家族に連絡させていただきます

当社の企業メッセージ「大切な人を想う」のいちばん近くで。」に込めた“お客様の大切な想いに寄り添い、お客様のいちばん近くで支え続けていきたい”という想いのもと、引き続き、フェイス・トゥ・フェイスの活動を通じた漏れのないご請求案内に努めるとともに、ご高齢のお客様のお役に立つ商品・サービスの提供に努めてまいります。

以上

## 別紙

<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」に向けた取組み>

### ■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、ご契約内容をご理解いただけるよう努めています。
- ・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ご理解いただき、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に代わりご請求いただく方