

4.お客さま本位経営の推進

当社では、お客さまのご契約ご加入時の納得度、及びご加入後の満足度向上に資するべく、お客さまサービスの改善をお客さま目線で進めています。

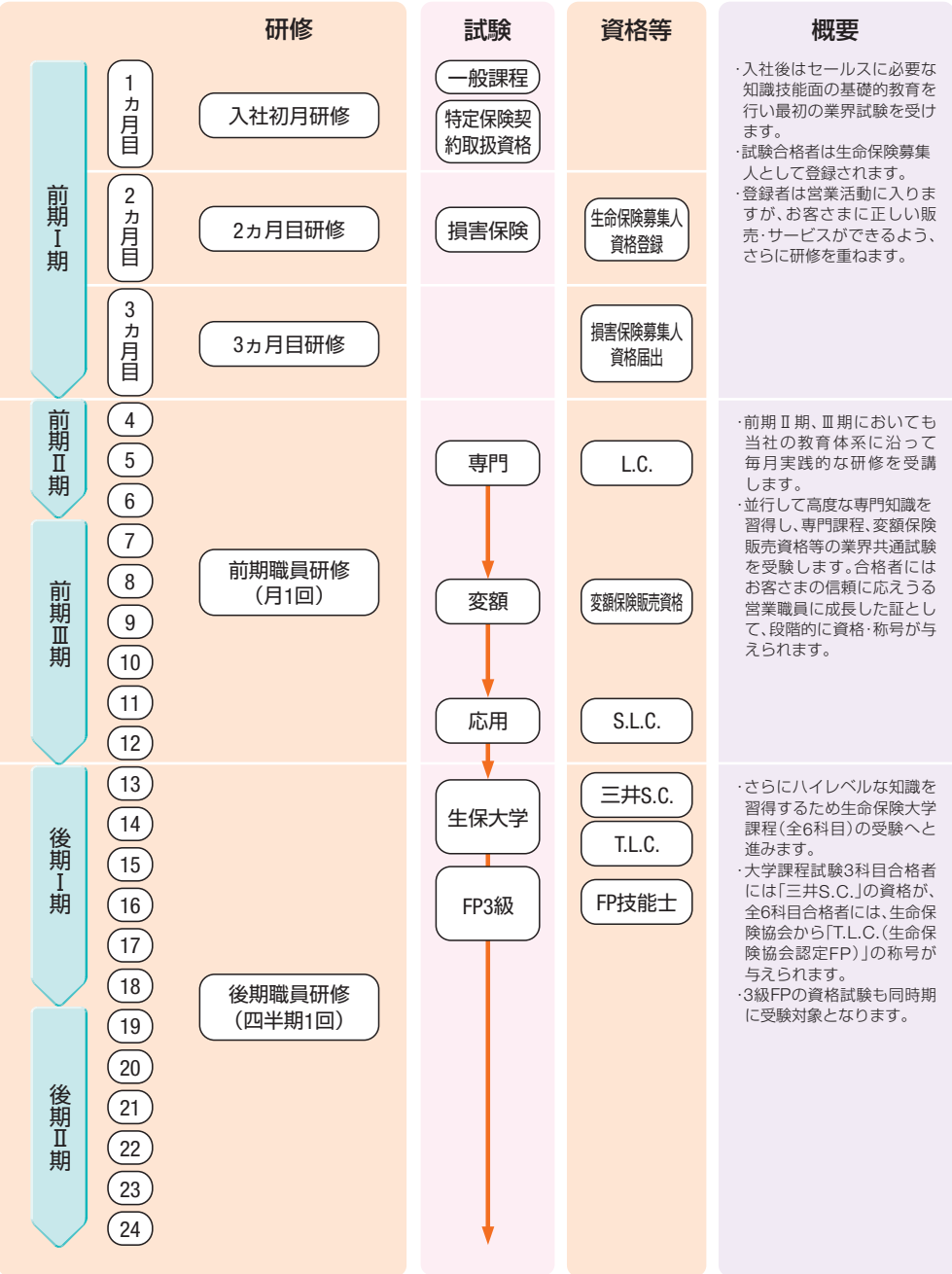
お客さま対応力向上に関する取組み

営業職員教育・研修の概略

当社では多様化するお客さまのニーズにお応えするため、生命保険に関する専門知識に加えて、相続・税務・金融といった幅広い知識を習得することを目的とした教育・研修を行っています。

本社営業教育部のスタッフによって、教育計画の立案、映像教育教材を含む各種教材の開発を行い、現地での教育機関として、全国に教育センターを配置し、教育を担当するスタッフのもとで、教育体系に沿った営業職員研修を実施しています。

教育体系(営業職員)



(注) 図中の「L.C.」はライフ・コンサルタントの、「S.L.C.」はシニア・ライフ・コンサルタントの、「三井S.C.」は三井シニア・ライフ・コンサルタントの、「T.L.C.」はトータル・ライフ・コンサルタントの略称となっています。

継続教育制度への取組み

全営業職員を対象に実施する「継続教育制度」とは、「お客さま重視・法令等遵守」の観点から①コンプライアンス②説明責任をはたすための基本ルール③保険金のお支払い等アフターサービスを中心に継続・反復的に教育を実施していく生命保険各社共通の教育制度です。

三井生命では、生命保険各社共通の上記3つのプログラムに加え、営業マナーや正しい商品・事務知識習熟の研修機会をつくり、営業活動の品質向上に励んでいます。

お客さまの納得度を高めるための活動体系

当社では、保険契約にご加入いただく際、お客さまの納得度を高める販売を実践していくための活動体系として、新人を中心とした営業職員を対象に「MVP(Mitsui Valuable Plan)」を展開しています。具体的には、「アプローチ(問題提起)」「プレゼンテーション(解決策の提示)」「申込」「まごころ3訪」「安心さぽーと活動」という各ステップを踏んだコンサルティングセールスにより、お客さまの納得度・満足感・安心感の高い販売を進めています。

三井生命の勧誘基本方針について

平成13年4月に金融サービスの利用者保護を目的として、「金融商品の販売等に関する法律」が施行されました。同法により、金融商品販売業者等には、金融商品の元本割れリスク等の重要事項を説明することが義務付けられ、当該義務に違反した結果お客さまに損害が発生した場合には、これを賠償する責任を負うこととなりました。また、販売時に留意すべき事項や勧誘の適正化を図るための事項について「勧誘方針」を定めて公表することが求められています。なお、「勧誘方針」については、「金融商品取引法」の法施行による「金融商品の販売等に関する法律」の改正を踏まえ、お客さまへの説明義務の強化、及び「適合性の原則」等の改正主旨に則った改訂を行っています。当社では、店頭や営業部等、ホームページ上にも掲示し、勧誘するにあたって、お客さまの立場に立った適切な対応を行うことを約束しています。

三井生命の勧誘基本方針

私たちは、「総合保障アドバイザー」としてお客さまにご満足いただくために、「お客さま本位」の視点に立ったサービスの提供を目指し、保険商品を主とする金融商品の販売における次の勧誘基本方針を定めました。

■商品の提案、説明について

私たちは、お客さまのリスク、財産の状況あるいはライフサイクルを考慮して必要な保険金額や保障内容を設定するなど、お客さまの契約締結の目的・ニーズに合致した商品プランを提案いたします。

また、お客さまに最適なプランをお選びいただけるよう、お客さまの保険に関する知識などを働きかけ、適合性を踏まえ、的確で十分な説明に努めます。

特に未成年のお客さまを被保険者とする生命保険契約については、モラルリスクを排除する観点から、適正な保険金額が設定されるよう適切な募集に努めます。また、ご高齢のお客さまに対しては、説明の内容を十分理解いただけるよう、より丁寧な説明を実施いたします。

販売資料(保険パンフレット、ホームページ上の表示等)は、法令や当社の規程等にもとづいて担当部門が審査するなど、適切な表示に努めます。

■重要な事項の説明について

私たちは、ご契約をお申しいただくにあたり、例えば生命保険の商品および契約内容、保険金等をご請求いただく際の留意点等の重要な事項を事前に書面等で説明するなど、契約内容をご理解いただく方法の充実に努めます。

また、外貨建保険、投資信託等の市場リスクを持つ商品をお勧めする場合は、お客さまの商品知識、投資の経験等を踏まえ、商品の内容およびリスクの的確な説明に心掛けます。

■お客さまの加入目的・ニーズの確認について

私たちは、お客さまのニーズに関する情報収集に努め、契約締結前にお申しいただく商品の内容がお客さまの加入目的・ニーズに合致しているかを書面等によってお客さまにご確認いただきます。

■お客さまへの対応について

私たちは、コンサルティング販売に努め、訪問する場合等はお客さまのご事情を踏まえご迷惑をおかけすることがないように時間、場所等に配慮いたします。

また、プライバシー保護に留意し、お客さまの情報は法令や当社の規程等にもとづき適切に取扱います。

■社内教育について

当社は、法令等の遵守、あるいは知識・販売マナー向上など、社内教育に努めます。

■ご意見、ご要望について

今後とも、お客さまのご意見、ご要望の収集に努めて参ります。ご照会、ご要望等につきましては、下記お客さま窓口へご連絡をお願いします。

■定期訪問の際、趣味情報「セラヴィ」によるお客さまの最も関心の高い趣味に関する情報や、「5分でわかる! 上手な安心の選び方」等を通じたリスク情報をご提供いたします。



趣味情報「セラヴィ」



5分でわかる!
上手な安心の選び方

■ライフステージに合わせたリスクと保障の必要性を「ライフプラン」でご確認いただいた上で、生命保険に関するコンサルティングサービスを行いベストプランの提案を行っています。また、ご契約後も引き続き定期訪問に際して情報提供を行うなど、アフターサービスを推進しています。



ライフプラン

お客様サービスセンター ☎ 0120-318-766

受付時間: 平日9:00~19:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

保険商品について

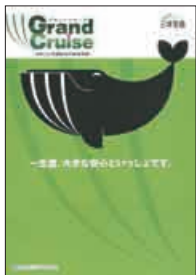
商品開発に係る内部管理態勢

当社では、お客さまの様々なご要望に応える生命保険商品を開発するにあたり、ご契約者保護の重要性に鑑み、「商品開発に関する基本方針」及び「商品開発規程」を策定のうえ、経営会議諮問機関として商品開発会議を設置し、以下の内部管理態勢を整備しています。

1. 商品開発に関連する各部門は、お客さまニーズ、保険引受リスク、収益改善、コンプライアンス、法令等改正等の観点から商品開発案件の洗い出しを行い、商品開発案件の選定を行います。
2. 選定された商品開発案件については、収支予測、保険引受リスク、コンプライアンス、販売計画、システム開発、保険商品特有の道徳的危険等の課題等に関し、商品開発会議にて審議を行います。
3. 商品の販売開始後においても、リスクおよびその他の管理を適切に行うため、事務・システム等の継続検討課題、販売状況、収支状況、投資費用対効果、お客さまからのご意見・苦情、事務・支払等の課題等についてフォローアップを行います。



セルフィット
(商品パンフレット)



グランドクルーズ
(商品パンフレット)



収入保障保険-M
(商品パンフレット)



ベクトルX
(商品パンフレット)



ドリームクルーズ
(商品パンフレット)

新規開発商品の状況

セルフィット

平成26年10月1日より、無配当新医療保険2014『セルフィット』を販売開始しました。不慮の事故や疾病による1日以上入院・手術等を保障する医療保険で、(従来の当社医療保険よりも)割安な保険料で所定の生活習慣病による入院については支払日数無制限で保障する等、充実した保障内容となっております。

グランドクルーズ

平成26年10月1日より、5年ごと利差配当付終身保険『グランドクルーズ』を販売開始しました。死亡、高度障害保障が一生継続する保障で、特約を付加することで、所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)、特定要介護状態の保障や、ガンを含む所定の生活習慣病、所定の女性特有の病気による入院・手術・放射線治療の保障等を準備できます。

収入保障保険-M

平成26年10月1日より、無配当収入保障保険『収入保障保険-M』を販売開始しました。保険期間中に死亡・所定の高度障害状態となった場合に年金を月額建で支払う保険で、所定の高度障害状態となった場合は一生涯の保障となっております。

当社の提供する主な保険商品のご案内(個人向け商品)

(平成27年7月時点)

ベクトルX

ベクトルXは、死亡保障や医療保障などの多彩な保障機能と、計画的な資金準備が可能な積立機能を備えた総合保障型の保険です。ご加入後2年以上経過したご契約につきましては、お客さまのライフサイクルの変化に応じた保障内容の見直しが可能です。

ドリームクルーズ／ドリームクルーズ プラス

ドリームクルーズ／ドリームクルーズ プラスは、一生涯の保障と計画的な資金準備が可能な外貨建終身保険です。

日本国債よりも金利の高い*外国の債券等で運用することで円建終身保険と比較して予定利率が高めに設定され、お客さまにとって魅力ある内容となっております。

*平成27年7月現在の金利水準の場合

(注)この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは、「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面(契約概要／注意喚起情報)」、「ご契約のしおり一約款」をご覧ください。

ドリームフライト

ドリームフライトは、将来の年金準備と計画的な資金準備が可能な外貨建個人年金保険です。日本国債よりも金利の高い*外国の債券等で運用することで円建年金保険と比較して積立利率が高めに設定され、お客さまにとって魅力ある内容となっております。

*平成27年7月現在の金利水準の場合

(注)この商品には諸費用がかかり、為替リスクがあります。詳しくは「商品パンフレット」、「契約締結前交付書面(契約概要／注意喚起情報)」、「ご契約のしおりー約款」をご覧ください。



ドリームフライト(豪ドル建)
(商品パンフレット)

保険商品 (平成27年7月時点)

個人向け商品

商品内容の詳細については、各種パンフレットをご覧ください。

保険種類	ご利用の目的	販売名称・契約年齢範囲									
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90(歳)
利率変動型新積立保険	ライフサイクルに合わせて、保障内容の見直しができる総合保障型商品をご希望の方に	3歳	ベクトルX								70歳
	充実した医療保障と計画的な資金準備をご希望の方に (当社にご加入いただいているご契約者さま向けの転換専用商品)	15歳	メディストック								79歳
外貨建終身保険	外貨建での一生涯の保障をご希望の方に	0歳	ドリームクルーズ								70歳
	外貨建での一生涯の保障と計画的な資金準備をご希望の方に	0歳	ドリームクルーズ プラス								65歳
疾病・医療保険	充実した医療保障をご希望の方に	0歳	セルフフィット								80歳
	持病のある方や既往症のある方に	20歳	おまかせください医療保険								80歳
終身保険	一生涯の保障をご希望の方に	20歳	グランドクルーズ								75歳
	一生涯の保障を一時払でご希望の方に	15歳	新・ブラウド-R								85歳
	持病のある方や既往症のある方に	20歳	おまかせください								75歳
養老保険	一定期間の保障と資金準備をご希望の方に	6歳	ザ・らいふ-M								75歳
定期保険	一定期間の保障をご希望の方に	15歳	定期保険-M								80歳
	長期にわたる死亡保障、もしくは計画的な資金準備をご希望の方に	20歳	ステイタス-M								80歳
	一定期間の保障を月額年金でご希望の方に	15歳	収入保障保険-M								65歳
外貨建個人年金保険	外貨建での年金準備と、お子さまの学資積立等の計画的な資金準備をご希望の方に	0歳	ドリームフライト								65歳
個人年金保険	豊かな老後生活資金の準備をご希望の方に (当社のお支払い金を所定の範囲内で一時払保険料に充当する専用商品)	0歳	三井の年金ゆとり								85歳

(注) 保険期間・保険料払込期間・払込方法等により、上記取扱範囲でもお取り扱いできない場合があります。

死亡保障特約

各特約内容の詳細については、各種パンフレットをご覧ください。

名称	主な保障内容	給付の種類
定期保険特約2007	死亡・所定の高度障害状態に対する保障です。	死亡保険金、高度障害保険金
終身保険特約2007	一生涯の死亡・所定の高度障害状態に対する保障です。	死亡保険金、高度障害保険金
収入保障保険特約2014	死亡・所定の高度障害状態に対して年金で保障します。	死亡収入保障年金、高度障害収入保障年金

生前給付保障特約

名称	主な保障内容	給付の種類
ワイドディフェンス生活保障特約A 〔総合障害生活保障特約2007A〕	死亡・所定の高度障害状態および所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)、所定の特定要介護状態(180日継続)、病気や不慮の事故による所定の障害状態に対する保障です。	死亡生活保障年金、高度障害生活保障年金、障害生活保障年金
ワイドディフェンス生活保障特約B 〔総合障害生活保障特約2007B〕	所定の高度障害状態および所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)、所定の特定要介護状態(180日継続)、病気や不慮の事故による所定の障害状態に対する保障です。	高度障害生活保障年金、障害生活保障年金
ワイドディフェンス特約A 〔総合障害保障特約2007A〕	死亡・所定の高度障害状態および所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)、所定の特定要介護状態(180日継続)、病気や不慮の事故による所定の障害状態に対する保障です。	死亡保険金、高度障害保険金、障害保険金
ワイドディフェンス特約B 〔総合障害保障特約2007B〕	所定の高度障害状態および所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)、所定の特定要介護状態(180日継続)、病気や不慮の事故による所定の障害状態に対する保障です。	高度障害保険金、障害保険金
ワイドディフェンス特約C 〔総合障害保障特約2007C〕	死亡・所定の高度障害状態および所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)、所定の特定要介護状態(180日継続)、病気や不慮の事故による所定の障害状態に対する保障です。	死亡保険金、高度障害保険金、障害保険金
ナイスリー特約A 〔特定疾病保障特約2007A〕	死亡・所定の高度障害状態、所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)に対する保障です。	死亡保険金、高度障害保険金、特定疾病保険金
ナイスリー特約B 〔特定疾病保障特約2007B〕	所定の3大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)に対する保障です。	特定疾病保険金
介護保障特約A 〔介護保障特約2007A〕	死亡・所定の高度障害状態、所定の特定要介護状態(180日継続)・軽度要介護状態(180日継続)に対する保障です。	死亡保険金、高度障害保険金、特定介護保険金、軽度介護給付金
介護保障特約B 〔介護保障特約2007B〕	所定の特定要介護状態(180日継続)・軽度要介護状態(180日継続)に対する保障です。	特定介護保険金、軽度介護給付金
障害サポート特約A 〔災害疾病障害保障特約2007A〕	死亡・所定の高度障害状態、病気や不慮の事故による所定の障害状態に対する保障です。	死亡保険金、高度障害保険金、災害疾病障害保険金
障害サポート特約B 〔災害疾病障害保障特約2007B〕	所定の高度障害状態、病気や不慮の事故による所定の障害状態に対する保障です。	高度障害保険金、災害疾病障害保険金

災害・医療保障特約

名称	主な保障内容	給付の種類
災害割増特約2007	災害による死亡・所定の高度障害状態に対する保障です。	災害死亡保険金、災害高度障害保険金
傷害特約2007	災害による死亡・所定の障害状態に対する保障です。	災害死亡保険金、障害給付金
特定損傷特約2007	不慮の事故による骨折・関節脱臼・腱の断裂・靱帯の断裂に対する治療についての保障です。	特定損傷給付金
総合医療特約2014	ケガや病気による1日以上入院・所定の手術・所定の放射線治療に対する保障です。	災害入院給付金、疾病入院給付金、手術給付金、放射線治療給付金、骨髄ドナー給付金
災害入院特約2007	ケガによる1日以上入院に対する保障です。	入院診断給付金、災害入院給付金
生活習慣病医療特約2014	所定の生活習慣病による1日以上入院・所定の手術・所定の放射線治療に対する保障です。	生活習慣病入院給付金、生活習慣病手術給付金、生活習慣病放射線治療給付金
ガン医療特約2014	ガンによる1日以上入院・所定の手術・所定の放射線治療に対する保障です。	ガン入院給付金、ガン手術給付金、ガン放射線治療給付金
女性疾病医療特約2014	ガンを含む所定の女性特有の病気による1日以上入院・所定の手術・所定の放射線治療のほか、乳房再建術や所定の形成術等に対する保障です。	女性疾病入院給付金、女性疾病手術給付金、女性疾病放射線治療給付金、形成治療給付金
入院一時給付特約2014	ケガや病気による入院の一時金保障です。	入院一時給付金
先進医療サポート特約2014	ケガや病気に対する先進医療による療養についての保障です。	先進医療給付金、先進医療サポート給付金
ガン治療サポート特約2014	ガンと診断確定、診断確定後のガンによる入院、通院に対する保障です。	ガン治療サポート給付金
臓器ろっぶ特約 〔特定臓器治療特約2007〕	ケガや病気による特定の臓器に対する所定の手術に対する保障です。	特定臓器治療給付金
終身ガン入院特約 (引受基準緩和型終身医療保険用)	ガンによる1日以上入院・所定の手術・所定の放射線治療に対する保障です。	ガン入院給付金、ガン手術給付金、ガン放射線治療給付金
終身先進医療特約 (引受基準緩和型終身医療保険用)	ケガや病気に対する先進医療による療養についての保障です。	先進医療給付金

その他の特約

名称	主な内容
楽々名人〔保険料払込免除特約2007〕	所定の3大疾病、所定の特定要介護状態（180日継続）、病気による所定の障害状態のいずれかに該当した場合、以後の保険料のお払い込みが免除になります。
リビング・ニーズ特約	被保険者の余命が6か月以内と判断されたとき、死亡保険金の全部または一部をお支払いします。
指定代理請求特約	主契約の被保険者が受取人となる保険金等について、主契約の被保険者に自ら請求できない所定の事情が生じた場合、あらかじめ指定された指定代理請求人からの請求が可能となります。
健康自慢〔健康体料率特約（特約用）〕	被保険者の健康状態等が当社の定める付加条件を満たした場合、健康自慢を付加することにより健康体料率が適用され、保険料が安くなります。
年金支払特約	主契約の保険金が支払われる際に、保険金を年金として支払います。

企業・団体向け商品

商品内容の詳細については、各種パンフレット等をご覧ください。

保険種類	特 長
総合福祉団体定期保険（Aグループ）	企業・団体の弔慰金・死亡退職金規程等の福利厚生規程の円滑な運営と企業・団体の従業員・所属員の遺族の生活保障を目的とした保険期間1年の団体保険です。有配当タイプと無配当タイプがあります。
団体定期保険（Bグループ）	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、万一の場合の遺族の生活保障を準備することを目的とした保険期間1年の団体保険です。
医療保障保険（団体型） 無配当医療保障保険（団体型）	企業・団体の従業員・所属員が自助努力で、ケガや病気による入院時の医療費負担に備えることを目的とした保険期間1年の団体医療保険です。
団体信用生命保険	住宅ローン等の債権者である金融機関等が契約者となり、融資を受けている債務者を被保険者とし、債権者が債務者の万一の場合の債権回収を図るとともに、債務者の遺族の生計の安定を図ることを目的とした保険です。
団体就業不能保障保険	企業・団体の休業補償制度の円滑な運営と企業・団体の従業員・所属員のケガや病気による就業不能時の生活保障を目的とした保険期間1年の団体保険です。
確定給付企業年金保険	確定給付企業年金制度に基づく年金資金の運用・年金支給を目的とした保険です。
勤労者財産形成貯蓄積立保険	従業員が自助努力で様々な使途の資金を準備することを目的とした保険です。
財形住宅貯蓄積立保険	従業員が自助努力で住宅取得等の資金を準備することを目的とした保険です。
財形年金積立保険	従業員が自助努力で老後の年金の資金を準備することを目的とした保険です。

(注1)「契約概要」を活用して当該契約の支払事由に関する説明を十分に行い、さらに、お客さまへの説明が十分であったか否かについて、「生命保険契約申込意向確認書」(または携帯端末の意向確認画面)を用いて確認しています。

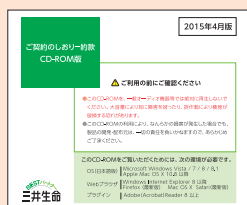
(注2) 保険金等の支払事由や、保険金等のご請求時の留意点等を記載しています。

(注3)「ご契約のしおり一約款」に、“保険金等をお支払いできる場合またはお支払いできない場合の具体的事例”を掲載しています。

CD-ROM版「ご契約のしおり
—約款」のご提供について

従来、「ご契約のしおりー約款」は冊子でご提供しておりましたが、平成25年10月より、新規のご契約についてCD-ROMでのご提供も開始しました。

これにより、大幅な軽量化・省スペース化および画面上での文字サイズの拡大機能・用語検索機能の実現など、見やすさ・使いやすさの向上を図りました。



金融商品取引法への対応について

「金融商品取引法」に基づき、金利や通貨の価格等の変動によるリスクがある金融商品（外貨建保険等の特定保険契約）の販売にあたっては、「特定保険契約適合性確認書」を用いて、お客さまの知識、経験、財産の状況や加入の目的に関する情報の収集を通じた提案を行っています。

ご高齢のお客さまに対する
保険商品のご説明について

ご高齢のお客さまにも、保険商品を安心してご検討・ご加入いただけるよう、ご親族の方の同席の下でご契約の内容をご説明しています。また、お客さまのご要望に応じ、日を改めて再度のご説明や、当社役職者の同席によるご説明を実施しています。



保険金等のお支払いについて

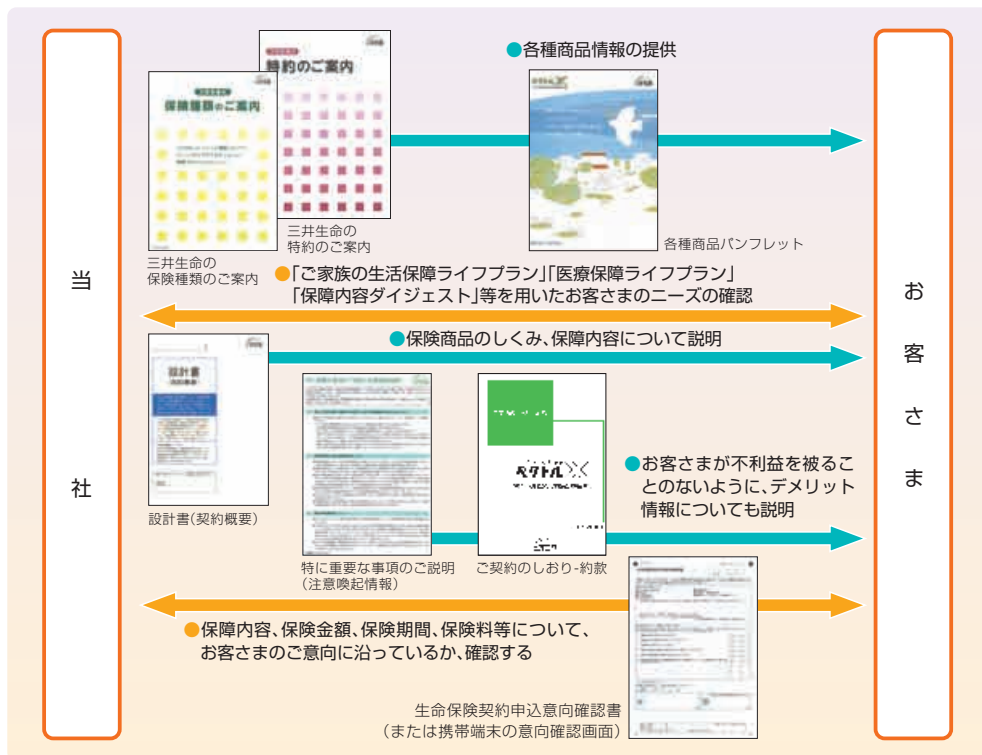
ご加入前後のご説明

当社では、お客さまのニーズ・ご要望に合った保険商品を提供するために、取り扱っている商品・特約をまとめた「三井生命の保険種類のご案内」や「三井生命の特約のご案内」を作成しています。

個々の保険商品については、各種商品パンフレットを提供するほか、保険契約へのご加入を検討されている場合やご契約お申し込み時には、保険商品のしくみや保障内容等を記載した「設計書(契約概要)」^(注1)、クーリング・オフ・告知義務・免責事由・解約時の払いもどし金等を明示した「特に重要な事項のご説明(注意喚起情報)」^(注2)を「ご契約のしおりー約款」^(注3)とともに必ずお渡ししています。お客さまが不利益を被ることのないよう、デメリット情報についてもしっかりご説明するよう徹底を図り、ご契約に必要な商品知識、重要事項についてお客さまにご理解いただけるよう努めています。

また、保険商品に係る当社からの情報提供に併せて、お客さまのニーズ・ご要望に合った適切な保険商品の提供を行う観点から、「生命保険契約申込意向確認書」(または携帯端末の意向確認画面)^(注1)による確認を実施しています。具体的には、まず「ご家族の生活保障ライフプラン」や「医療保障ライフプラン」、「保障内容ダイジェスト」等の活用によりお客さまのニーズに関する情報をお伺いしてプランニングしますが、さらにそれらの資料を基にお客さまとの対話を通じてお客さまのニーズ・ご要望を深く理解することに努めます。その上で、ベストプランを提案させていただくとともに、お申し込みいただく前に保障内容、保険金額・給付金額、保険期間、保険料等について、お客さまのご意向に沿っているかを「生命保険契約申込意向確認書」(または携帯端末の意向確認画面)により確認させていただくものです。

お客さまと当社との間における、保険商品に係る情報提供、ご意向の確認の概要は以下のよう
な流れになっています。



なお、保険金・給付金のご請求を確実に行っていただくためのガイドブック「保険金等のお支払いについて」を契約者さまあてに配布し、併せて、当社ホームページにも全ページを掲載し、常時ご参照いただける環境をご提供しています。

ご契約期間中のサービス

営業職員・サービスパートナーによる「三井生命安心さぽーと活動」等の定期的なアクセスを通じて、ご契約に係わる様々なお知らせをお伝えするとともに、お客さまからのご相談・お手続き等にお応えするため、次のような対応を行っています。

三井生命安心さぽーと活動

平成21年度より、「ご契約内容確認活動」としてお客さまへの継続的な契約内容のご説明や給付金等のご請求漏れの確認に取り組んでまいりましたが、平成26年4月より、お客さまサービスの向上を目的として、内容を一部見直し「三井生命安心さぽーと活動」として実施しています。

「三井生命安心さぽーと活動」のポイント

- ・平成26年10月から導入したタブレット型情報端末「ミレット」の利用により、動画なども含め、最新の契約内容を判りやすくビジュアルでご説明いたします。
- ・ご契約内容の説明やご請求漏れの確認にとどまらず、昨年同様、ご案内時期を早めることによって適切なタイミングで適切なコンサルティングやサービスの提供を実施します。
- ・「ご家族登録制度」や「三井生命マイページ」といった諸制度を「三井生命安心さぽーとサービス」として、サービスをご利用いただいていないお客さまにパッケージ化してご案内します。

「ミレット」の画面例



三井生命安心さぽーと活動
パンフレット

三井生命ロイヤルカスタマー倶楽部

当社は、平成25年11月1日より、当社保険商品にご加入のお客さまのうち、お払い込みいただく年間保険料が一定額以上のお客さまを対象とする『三井生命ロイヤルカスタマー倶楽部』を創設し、「セカンドオピニオン」等のサービス提供を開始しました。

ロイヤルカスタマーについて

- ・ロイヤルカスタマーとは、当社保険商品にご加入いただいているお客さまのうち年間払込保険料が一定額以上のご契約者をいい、当社よりお知らせします。
※一時払保険料は年換算保険料を用います。また、頭金部分は計算上除外されます。
※払済・延長保険に移行している場合等、一部のご契約については対象外となります。
- ・ロイヤルカスタマーとしての資格を取得された場合、払込保険料の増減に拘らず1年間有効です（但し、全件解約のときはその時点で資格を喪失します）。1年後に上記金額基準を確認できた場合には1年更新となります（基準に満たない場合は資格を喪失します）。
- ・一旦、ロイヤルカスタマーの資格を喪失した場合でも、上記金額基準を満たせば、再びロイヤルカスタマーの資格を取得することになります。

ロイヤルカスタマーへ提供するサービスの概要

セカンドオピニオン

日本を代表する各専門分野の医師（総合相談医）と面談して、現在の診断に対する見解や今後の治療方針・方法などについて意見（セカンドオピニオン）を聞くことができます。

24時間電話健康相談

24時間年中無休で医師・保健師・看護師などの経験豊富なスタッフが電話による健康相談にお応えします。

三井生命提携先企業による特典

三井生命の提携先企業による各種のサービスを優待価格で受けることができます。



三井生命ロイヤルカスタマー倶楽部
パンフレット

（注）セカンドオピニオン、24時間電話健康相談は、ティーバック株式会社が提供するサービスです。

ご照会・ご相談サービス

お客様サービスセンター（インバウンドコールセンター）

お客様サービスセンター（インバウンドコールセンター）では、お客さまのご契約に関するご照会及びお手続きの受付・事務手続等の業務を行っています。

全国から寄せられるご照会のお電話については、約60名のコミュニケーターで対応しており、平成26年度のお客様サービスセンター（インバウンドコールセンター）の電話受付件数は、年間約27万件となっています。

ご加入の生命保険に関するお手続きやお問い合わせ

お客様サービスセンター  **0120-318-766**

受付時間：平日9:00～19:00（土・日・祝日・年末年始を除く）

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

※月曜日など、休日明けは混み合っておりつなぐに難しい場合があります。

※証券番号を予めお確かめのうえ、お電話をお願いします。

※契約者ご本人さまもしくは正当な請求権者以外の方からのお問い合わせ・

お申し出につきましては、詳細をご回答できない場合があります。

お客様サービスセンター（アウトバウンドコールセンター）

お客様サービスセンター（アウトバウンドコールセンター）では、対面での説明を希望されないお客さまや日中で不在等により営業職員やサービスパートナーがなかなかお会いできないお客さまに対して、お電話により『三井生命安心さぽーと活動』を提供するとともに、あわせてお客さまのご要望に応じて、保険に関する各種情報提供を行っています。お客さまが希望される場合には、営業職員やサービスパートナーに対応を取り次ぎ、電話対応と対面対応一体となって、ご契約後の充実したアフターサービス提供に努めています。

音声認識ソリューションの導入について

お客様サービスセンターでは、“お客さまへの最高品質サービスの実現”に向け、音声認識ソリューションシステムを導入しています。

「音声認識ソリューション」は、お客さまと当社コールセンターのコミュニケーターとの対話内容をリアルタイムに文字データに変換することができる機能を有しており、お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望、あるいは苦情等を正確に集計・分析することで、お客さま視点でのあらゆる業務の品質向上、サービス改善につなげています。

また、対話上のキーワードを認識して、「お客さま向けご説明事項の自動表示」や「ご説明を終えた重要事項を自動的に消し込む」という業務支援機能を有しており、お客さまにお伝えすべき重要事項の説明漏れ防止等、コミュニケーターの対応品質の向上のために活用することで、よりお客さまにとって満足度の高いコールセンターを実現してまいります。

北九州お客様サービスセンターの開設

当社は、首都圏における大地震発生等、有事の際の円滑な事業継続のために福岡県北九州市に「北九州お客様サービスセンター」を開設し、平成26年10月より業務を開始しました。

これにより、当社のコールセンターは首都圏（東京・文京区）と低災害リスクエリア[※]である北九州市の二拠点体制となり、首都圏有事においてもお客さまにサービスを実践にご提供できる体制の強化をはかっています。

[※]低災害リスクエリア（自然災害の少ない地域）…大規模な地震発生、沿岸津波、台風接近などの発生確率を総合的に勘案

コールセンター格付けで『三つ星』を獲得

当社お客様サービスセンターはHDI-Japanが主催する2014年度「問い合わせ窓口」部門、および「サポートポータル」部門の格付けにおいて、両部門ともに、最高ランクである「三つ星」の評価を獲得しました。

本格付けは、一般消費者および認定された専門家がお客さまの立場から、コールセンターなどの「問い合わせ窓口」や、ホームページなどの「サポートポータル」について評価するものです。



ご家族登録制度について

“お客さまが生命保険に託されたご家族への想いを、いつ、いかなるときもしっかりとお届けすること”が生命保険会社の使命であり、その使命をより確かなものとするためには、契約者さまはもちろんのこと、保険金等の受取人さまをはじめとするご家族の方にも、ご契約内容についてご理解いただくことが大切である、との認識から、『ご家族登録制度』を設けています。

『ご家族登録制度』は、“ご加入の契約内容に関する情報”を契約者さまと同等の開示範囲で提供させていただきご家族を、契約者さまに事前に登録しておいていただく制度です。

従来、ご契約内容についてはお客さま情報の保護・管理の観点から、契約者さま本人以外の方によるご照会にはおこたえすることができませんでした。この制度の活用により、ご登録されたご家族の方に対しても契約者さまと同等の情報を開示することを通じて、いざというときにご家族のために大切な保険をお役立ていただけるようになりました。



ご家族登録制度チラシ

三井生命ホームページ

当社ホームページでは、ご住所及び電話番号の変更や必要書類のご請求が可能です。また、当社の発行する「三井ライフカード」「ザ・ベクトルカード」をお持ちのお客さまにつきましては、保険料や保障内容をはじめとするご契約内容のご照会がご利用できる環境を整備しています。

さらに、当社ホームページにお客さま専用のwebサイト「三井生命マイページ」を開設し、平成26年3月18日より、サービスを開始しました。「三井生命マイページ」では、ご登録いただいたお客さまお一人おひとりに専用窓口(サイト)が開設され、ご契約内容の照会や一部のお手続き、お手続き書類の請求が可能となっています。

《個人のご契約者さま向けのお手続きサービス》

お手続き	サービス内容
ご住所・電話番号の変更	ご自宅、ご勤務先のご住所、または電話番号の変更があった場合、変更のお手続きが可能です。
保険料振替口座の変更	保険料振替口座の変更に必要な書類のご請求が可能です。
生命保険料控除証明書の再発行	毎年所定の期間に生命保険料控除証明書の再発行手続が可能です。
三井生命カードのお申込み	三井ライフカード、ザ・ベクトルカードのお申込みに必要な書類のご請求が可能です。
入院給付金ご請求のお手続き	入院給付金のお手続きに必要な書類のご請求が可能です。
満期保険金請求書の再発行	満期保険金請求書の再発行手続が可能です。
生存給付金・祝金請求書の再発行	生存給付金請求書、または祝金請求書の再発行手続が可能です。 なお、祝金請求書再発行は毎年所定の期間での受付になります。

(注) 1. ご利用時間は、以下の日を除く午前7時から翌日午前3時までとなっています。
※12月31日～1月3日及び5月3日～5日、毎月第1日曜日(これらの日以外でも、システム保守等によりサービスを停止する場合があります)
2. ご契約内容やご契約状態等によりご利用いただけない場合もございます。

《お客さま専用webサイト「三井生命マイページ」サービス》

サービス内容

ご契約内容の照会・お手続き	
・ご契約内容の照会 ※保険種類やご契約状態等によりご照会いただけない場合があります。 ・契約者貸付の利用/利用可能額の照会 ・積立配当金の引出し/残高照会 ・すえ置き金の引出し/残高照会 ・すえ置き保険金の引出し/残高照会 ・積立金の一部引出し/引出し可能額の照会 ・保険契約の申込書類・設計書などの書類の閲覧 ・生命保険料控除証明書の再発行	・ご契約や保険に関するご質問・ご相談 ・ご住所・電話番号の変更 ・保険料振替口座の変更(インターネット完結、手続書類の送付受付) ・入院給付金ご請求のお手続き(手続書類の送付受付) ・満期保険金・祝金などの請求 ・ご家族登録制度の申込・変更 ・未来メッセージの登録/修正/削除
	など

今後も、より多くのお客さまにご利用いただき、ご満足いただけるよう、随時サービスおよび機能の充実に努めてまいります。

三井生命ホームページ <http://www.mitsui-seimei.co.jp/>



「インターネット窓口」画面



「インターネットお手続き内容一覧」画面



「ご契約内容照会」画面



「三井生命マイページ」画面

当社発行カードをお持ちの方々を対象としたサービス

当社発行のカードをお持ちの契約者さまについては、前記のお手続きサービスに加えて、さらに以下のインターネットサービスをご利用できます。

三井ライフカード	ザ・ベクトルカード
一部商品の保険料、保障内容、契約者貸付ご利用可能額(ご利用可能なご契約のみ)等の契約内容照会	同左
カード暗証番号の変更	同左
メールアドレスの変更	メールアドレスの登録・変更
変額年金保険商品に係る解約返戻金額、(各特別勘定ごとの)積立金額、契約者貸付ご利用可能額、契約者貸付金残高、及びご契約内容の一部(基本年金額または年金原資保証額、年金開始日)等の契約内容照会	—
—	積立金の一時金投入

(注) ご利用時間は、以下の日を除く午前7時から翌日午前3時までとなっています。

※12月31日～1月3日及び5月3日～5日、毎月第1日曜日(これらの日以外でも、システム保守等によりサービスを停止する場合があります)

《事前に送金口座を登録いただいているお客さま》

三井ライフカード	ザ・ベクトルカード
契約者貸付のご利用、積立配当金／すえ置き金／すえ置き保険金のお引き出しと残高照会(1回のご利用金額:100万円以内(千円単位)、1日あたりのご利用金額:契約者貸付金／積立配当金／すえ置き金／すえ置き保険金別に合計100万円以内)	同左 (但し、ザ・ベクトル、ベクトルX、メディストックの契約者さまの方々には一部利用できないサービスがあります。)

(注) ご利用時間は、土・日・祝日及び年末年始(12月31日～1月3日)を除く午前9時から午後9時までとなっています。

ご契約期間中の情報提供

三井生命からのお知らせ

契約者さまに、ご契約の保障内容や各種サービス、会社情報等を記載した「三井生命からのお知らせ」を、年に一度送付しています。この通知により、ご契約の現況について正確にご理解いただくとともに、同封した「ご確認の手引き」にて、お客さまご自身で支払要件をご確認いただくことができます。

三井生命からのお知らせ(一部抜粋)＜平成27年度版＞



三井生命からのお知らせ



ご契約内容のお知らせ



ご確認の手引き(表紙)

ご契約期間中の各種通知

ご契約期間中の主な通知(保険金等のお支払いに関するものを除く。)として、以下の帳票があります。当社から適宜持参または送付することを通じて、アフターフォローの徹底に努めています。

保険料のお払込みについて	☐ 保険料の自動貸付(お立替え)のお知らせ ☐ 保険料お立替金返済手続完了のお知らせ ☐ 主契約保険料払込期間満了のお知らせと特約保険料の今後のお払込方法について ☐ 保険料お払込期間満了のお知らせ ☐ ご契約復活のおすすめ 等
配当金・契約者貸付について	☐ 三井生命からのお知らせ(上掲) ☐ 契約者貸付金お利息繰入れのお知らせ ☐ 契約者貸付金残高のお知らせ 等
その他	☐ 生命保険料控除証明書



保険料の自動貸付(お立替え)のお知らせ



主契約保険料払込期間満了のお知らせと特約保険料の今後のお払込方法について



保険料お払込期間満了のお知らせ



生命保険料控除証明書

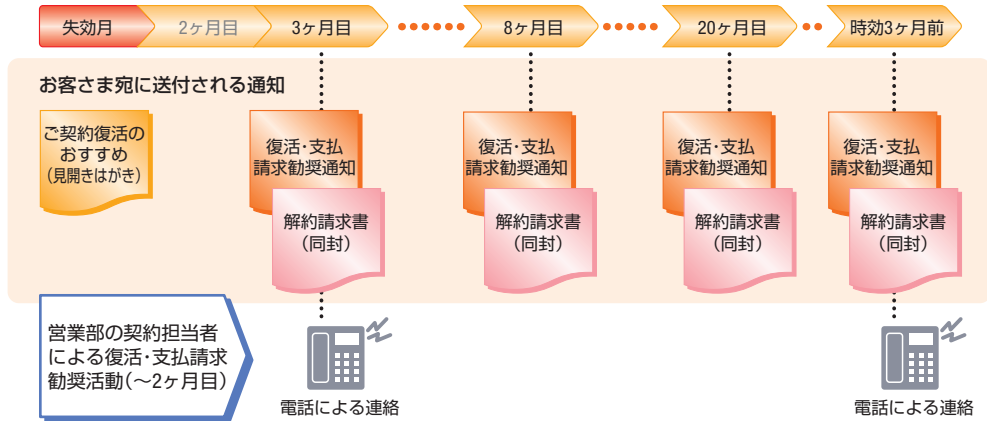
ご契約が失効された場合の対応

保険料のお支払い込み猶予期間を経過しても保険料のお支払い込みがない場合には、猶予期間満了日の翌日からご契約の効力が失われることとなり、保険金・給付金のお支払いができなくなります。ご契約が失効した場合でも、失効した時から一定期間内であれば、当社の定める手続きをお取りいただいたうえで、ご契約の復活を請求することができます。

当社では、失効後、直ちにご契約が失効したことをご契約者にお伝えするとともに、その後の対応について、契約者さまの意思を確認することを目的とした、ご契約の復活・失効契約に係る解約返戻金の支払請求勧奨活動を実施しています。



ご契約復活のすすめ



保険金等のお支払い手続き

お知らせと情報提供
各種通知

保険金・給付金等のお支払いに係る通知については、満期保険金のようにお支払い期日が近づいた時点で当社からお客さま宛に自動的に送付するものと、死亡保険金や入院給付金のようにお客さまのお申し出により案内するものに大別されます。

支払期日が近づけば当社からお客さま宛に自動的に送付するもの	お客さまからのお申し出によりご案内するもの
○満期のご案内 ○年金のご案内 ○生存給付金のご案内 ○増加生存保険金お支払いのご案内	○各種保険金請求時のご案内 (死亡保険金、高度障害保険金、特定疾病保険金 等) ○各種給付金請求時のご案内 (入院給付金、手術給付金、特定損傷給付金 等)

保険金・給付金請求時のご契約内容に応じたご案内

保険金・給付金のご請求のお申し出があった場合、お客さまのご契約内容に応じて「保障内容のご案内(もれなくご請求いただくために)」をお届けしています。

現在ご加入いただいている特約の保障金額、入院日額、入院担保日数等の内容が把握できます。



満期のご案内



死亡保険金請求のご案内



保障内容のご案内
(もれなくご請求いただくために)



お支払計算書(表面)



お支払計算書(裏面)

お支払い後のお知らせ

保険金・給付金のお支払いが完了した際には、お客さま宛にお支払計算書(ご請求手続き完了のお知らせ)を送付し、お客さまにお支払い内容のご確認をお願いしています。ご提出いただいた診断書の記載内容から、ご請求事由以外の別の保障についてもお支払いできる可能性がある場合、または追加でご請求いただける可能性がある場合には、当該計算書の裏面にその旨を記載しています。

なお、通院給付特約付加契約について追加のご案内が必要となる場合には、全件ご案内をしています。

ホームページ上での情報提供

当社ホームページでは、当社の生命保険契約にご加入されているお客さまが、保険金・給付金のご請求・お受け取りについて、よりご理解を深めていただくことを目的として、ご請求手続きに関する留意事項やお支払いの具体例などをわかりやすく掲載し、お客さまが常時参照できる環境をご提供しています。

“保険金・給付金のご請求手続きについて”画面では、ご請求いただく前のご確認事項からお支払いに至るまでの流れを各ステップごとに説明しているほか、ご請求漏れとなりやすいケースの留意事項をわかりやすく説明しています。

また、“保険金・給付金を「お支払いできる場合」、「お支払いできない場合」”画面では、「どんなとき」「どんなふうに」保険金・給付金を受け取れるのか等について具体的な事例を用いながらわかりやすく解説しています。



「保険金・給付金などのお支払いについて」画面



「保険金・給付金のご請求手続きについて」画面



「保険金・給付金を「お支払いできる場合」「お支払いできない場合」」画面

保険金等のご請求手続きの流れ

被保険者の方がお亡くなりになられた場合や、入院・手術を受けられた場合の、保険金または給付金のご請求からお支払いまでの一連のお手続きは、次のとおりとなっています。

1 お手続きの方法について、お問い合わせください



当社お客様サービスセンター（フリーダイヤル）または担当営業職員までお手続きの方法についてお問い合わせください。



ご請求いただく前に

- 保険証券、ご契約の約款などにより保障の内容をご確認ください。ご契約の保障内容にご不明な点がある場合は、当社お客様サービスセンター（フリーダイヤル）または担当営業職員までお問い合わせください。
- 受取人さまご本人が請求できない特別な事情があるときは、代理人による請求ができる場合があります。詳しくは当社お客様サービスセンター（フリーダイヤル）または担当営業職員までお問い合わせください。
- ご本人が病名をご承知でない場合でも、保険金や給付金をお支払いすることによって、ご本人に病名が知られてしまうことがあります。病名の管理に注意が必要な場合は、ご請求の連絡をいただく際に当社お客様サービスセンター（フリーダイヤル）または担当営業職員までお問い合わせください。

0120-318-766

お客様サービスセンター

受付時間：平日 9:00～19:00（土・日・祝日、年末年始を除く）

* 月曜日など、休日明けは混み合っておりつながりにくい場合がございます。

* 証券番号を予めお確かめのうえ、お電話をお願いします。

* ご請求の際は、保険金等の受取人ご本人さまよりお問い合わせください。（正当な請求権者以外の方からのお問い合わせ・お申し出につきましては、詳細をご回答できない場合がございます。）

2 必要な書類等をご案内いたします



ご請求の詳しいご案内と必要な書類をお届けいたします。



請求書類のご準備について

- 診断書・戸籍書類など、ご請求に必要な書類のお取り寄せにかかる費用は、お客さまのご負担となりますのでご了承ください。

3 必要書類をご提出ください



ご提出にあたり、ご記入漏れや書類の不足がないようご確認をお願いいたします。



書類をご提出いただく前に

- 必要書類が整っているか、ご提出前にご確認をお願いいたします。
- 書類に不足や不備があったときは、再度のご提出をお願いさせていただきますので、ご了承ください。

4 ご提出いただいた書類の確認、保険金などのお支払い



ご提出いただいた書類の内容を拝見し、ご契約の約款に従ってお支払いいたします。



ご確認ください

- お支払いの判断は、ご提出いただいた診断書の内容に基づいて行います。したがって、例えばガンに罹患されている場合でも、ご提出いただいた診断書の記載内容からでは、ガンであるかどうかの判断ができないときは、ガンをお支払い対象としている「特定疾病保険金」や「ガン入院給付金」などをお支払いできないことがあります。



事実の確認について

- ご提出いただいた書類を拝見した結果、加療内容、事故状況等について詳細な事実の確認（医療機関等への確認も含みます）をさせていただく場合があります。
- その際は、当社が委託した会社の担当者がお伺いの上、確認いたしますが、確認先のご都合などによって、保険金などのお支払いまでに日数を要する場合があります。

5 お支払い内容の確認

お支払い金額などの明細を郵送いたしますので内容をご確認ください。

当社では、平成21年4月より、支払査定プロセスにおいてコンピュータシステムをより積極的に活用した事務体制を構築しています。具体的には、「診断書情報の見落とし・見誤りの防止」や「適時適切なお支払いの徹底」を目的とした「診断書情報解析システム」、「査定業務ガイダンスシステム」の構築や「お客さまがご請求しやすい環境の整備・確実なご請求案内」を目的とした「請求案内推進システム」などを通じて、「お客さま利便性の向上」と「査定品質の向上」を図り、適時適切なお支払い、確実なご請求案内に努めています。

保険金等のお支払い状況について

お支払いの可否判断につきましては、当社保険約款に基づいて行っています。平成26年度のお支払い件数は、550,235件（うち保険金92,398件、給付金457,837件）となっており、一方、お支払いに該当しないと判断したご契約は、9,649件（うち保険金496件、給付金9,153件）ありました。

なお、当社ではもれなくご請求いただくために、お支払いの対象とならなかったお客さまには、原則、「診断書取得費用相当額^(注)」をお支払いしております。

保険金等のお支払い状況については、一般社団法人生命保険協会において定義の統一化が図られました。同生命保険協会にて策定した基準に則って算出した件数は下表のとおりです。

(注) 一律5,400円(通院証明書は一律3,240円)

保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数及び内訳

平成26年度(平成26年4月～平成27年3月)

(単位:件)

区分	保険金					給付金						合計
	死亡 保険金	災害 保険金	高度障がい 保険金	その他	合計	死亡 給付金	入院 給付金	手術 給付金	障がい 給付金	その他	合計	
お支払い 件数	47,857	205	4,938	39,398	92,398	1,996	202,734	100,378	254	152,475	457,837	550,235
詐欺による 取消・無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得 目的による 無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務 違反による 解除	10	0	0	0	10	0	112	77	0	27	216	226
重大事由 による解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由に 該当	46	6	1	0	53	6	21	6	0	5	38	91
支払事由に 非該当	0	3	146	284	433	0	534	8,103	54	208	8,899	9,332
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
お支払い 非該当 件数合計	56	9	147	284	496	6	667	8,186	54	240	9,153	9,649

(注) 1. 上記件数については一般社団法人生命保険協会にて策定した基準に則ってお支払い件数、お支払い非該当件数を計上しております。
2. 上記件数は、個人保険や団体保険等の当社にご請求のあった全てのご契約の件数が含まれています。

用語説明

詐欺による取消・無効

・詐欺によってご契約が締結されたときは、ご契約は取消とし、すでにお払い込みいただいた保険料は払い戻しいたしません。

不法取得目的による無効

・保険金等を不法に取得する目的をもってご契約が締結されたときは、ご契約は無効とし、すでにお払い込みいただいた保険料は払い戻しいたしません。

告知義務違反による解除

・故意または重大な過失によって事実を告知しなかったかまたは事実でないことを告知したときは、会社は契約を解除することができます。この場合、解約返戻金をご契約者にお支払いいたします。

重大事由による解除

・保険金等を詐取する目的で事故を起こす等の重大事由が生じた場合には、会社は契約を解除することができます。この場合、解約返戻金をご契約者にお支払いいたします。

免責事由に該当

・ご請求内容が、責任開始の日から一定期間内の被保険者の自殺や契約者等の故意など保険約款に定める免責事由に該当するものです。

支払事由に非該当

・ご請求内容が、保険約款に定める支払事由に該当しないものです。

具体的な計上例

お支払い件数

・入院給付金のご請求があり、疾病入院給付金と成人病入院給付金、ガン入院給付金のお支払いに該当した場合、「入院給付金」3件をお支払い件数に計上します。

お支払い非該当件数

・入院・手術給付金のご請求があり、疾病入院給付金のお支払いに該当し、手術給付金のお支払いが非該当となった場合、「入院給付金」1件をお支払い件数、「手術給付金」1件をお支払い非該当件数に計上します。
・入院給付金のご請求があり、疾病入院給付金と成人病入院給付金のお支払いが非該当となった場合、「入院給付金」2件をお支払い非該当件数に計上します。

半期毎の時系列推移表(平成24年度分より)

(単位:件)

		お支払い件数	お支払い非該当件数
平成24年度	上半期	269,391	5,053
	下半期	297,884	5,054
平成25年度	上半期	280,657	4,975
	下半期	286,032	5,151
平成26年度	上半期	273,677	4,890
	下半期	276,558	4,759

ITを活用したお客さまサービスの充実

当社は、お客さまに信頼され、よりご安心いただける会社を目指し、金融・保険業界のビジネス環境変化に適応する「IT（インフォメーションテクノロジー）基盤の強化」を進めています。

お客さまサービスの充実

このたびITを活用したお客さまサービス向上の取組みとして、タブレット型情報端末「ミレット」を新たに導入し、全営業職員に配備しました。「ミレット」では、訪問先でもご契約内容の確認や、「ドリームクルーズ」や「ベクトルX」などの商品における保険設計の作成・修正が可能となり、お客さまに対するコンサルティングサービスの更なる向上を実現します。また、「ミレット」を活用し、お申込・告知手続を順次ペーパーレス化することで、よりスムーズで確実な手続を実現し、お客さまのご負担を大幅に削減します。今後も「ミレット」に、さまざまな機能を搭載していくことを予定しており、より一層のお客さまサービス向上に取り組んでいきます。

また、お客さま専用のWebサイト「マイページ」につきましては、更なるお客さまサービスの向上とお手続きの利便性向上を目的として、契約者貸付・積立金・積立配当金・すえ置き金・すえ置き保険金のお取引の当日着金サービスやお祝金・満期保険金のご請求手続、お知らせ書類の閲覧サービス等を開始いたしました。

なお、「三井ライフカード」をお持ちのお客さまにつきましては、引き続き「ゆうちょ銀行ATM」「三井住友銀行ATM」「セブン銀行ATM」にて契約者貸付及びご返済・積立配当金・すえ置き金・すえ置き保険金のお取引が、「ザ・ベクトルカード」をお持ちのお客さまは、上記サービスに加え積立金引出しのお取引がご利用いただけます。

今後も、より多くのお客さまにご利用され、ご満足いただけるよう、随時サービスおよび機能の充実に努めてまいります。



電子サインのイメージ



「ミレット」を使ったご説明イメージ

戦略的アウトソーシング

当社は、IT競争力の強化を通じ、新商品開発や新しいサービス提供にいち早く対応するため、情報システムの開発・保守・運用業務などについて日本アイ・ビー・エム株式会社（以下、日本IBM社）にフルスコープのアウトソーシングを行っています。

また、このアウトソーシング・サービスを円滑・確実に遂行するための会社として「エムエルアイ・システムズ株式会社（以下、MLI社）」を日本IBM社と共同出資で設立し、平成12年10月より業務を行っています。この戦略的アウトソーシングにより、日本IBM社のノウハウを取り込んだマネジメントシステムの構築や製品・サービス調達プロセスの高度化を進めるとともに、システム開発における生産性の向上やシステム運用における品質の向上を図るなど、着実に成果をあげています。

安全対策・セキュリティ対策

お客さまの情報への不正アクセスや情報漏えいなどを防止するために、情報の暗号化や不正アクセス対策、ウィルス対策など、セキュリティを高めるための取組みを継続的に実施しています。

情報システムの開発・保守・運用業務における安全対策については、金融機関としての視点だけではなく、技術的かつ専門的視点から一層の安全を確保するために、外部機関による監査も受けています。

また、MLI社では、平成18年2月にプライバシーマーク（日本情報処理開発協会が管理する個人情報処理取扱に関する認定制度）の使用許諾を受けています。

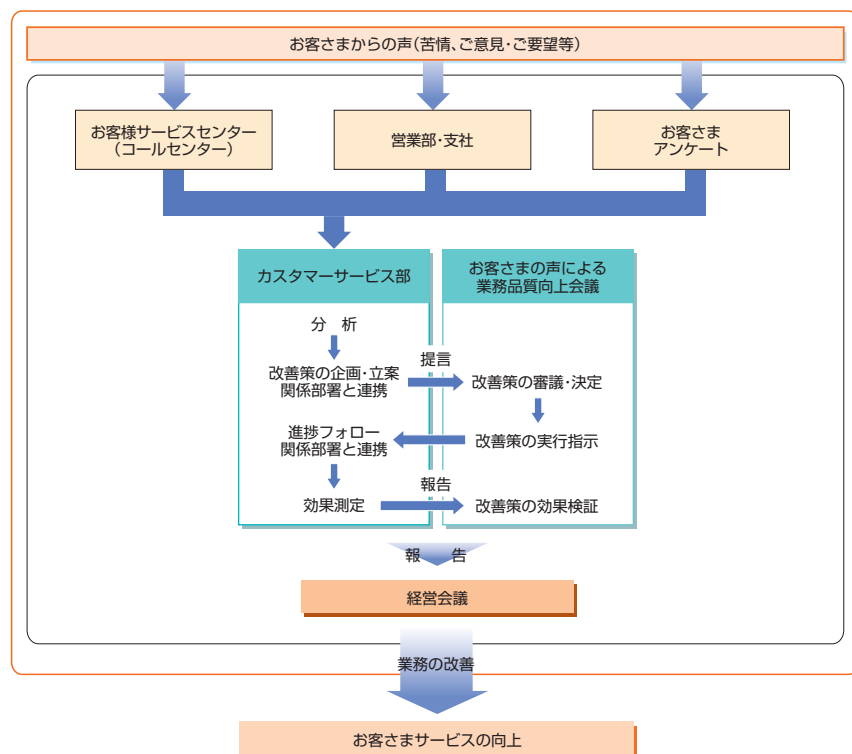
「お客さまの声」を経営に反映させる取組み

当社では、「お客さまの声」を経営に反映し、業務の改善、お客さまサービスの向上につなげるよう努めています。

「お客さまの声」を反映させる仕組み

お客様サービスセンターや全国の営業拠点等に寄せられた「お客さまの声(苦情、ご意見・ご要望等)」を分析し、当社における問題点・課題点を整理したうえで、役員・部長をメンバーとする「お客さまの声による業務品質向上会議」において、お客さまサービス向上のため、具体策を検討し実施しています。また、検討状況・具体的な実施策は、随時、経営会議等において共有化を図っています。

お客さまサービスの向上に向けた体制図



お客様サービスセンター(コールセンター)に寄せられたご相談・ご照会の内訳

(単位:件、%)

	平成24年度		平成25年度		平成26年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係(保険商品内容・特約中途付加・パンフレット請求等)	4,742	1.8	4,190	1.6	3,950	1.5
収納関係(保険料払込方法・住所変更・課税控除証明・集金等)	47,037	17.7	43,410	16.4	43,723	16.2
保全関係(名義人変更・契約者貸付・特約更新・減額・解約等)	82,211	31.0	83,191	31.4	81,948	30.3
保険金関係(満期・生存給付金・年金・死亡保険金手続等)	35,931	13.6	36,324	13.7	33,413	12.4
給付金関係(災害入院・疾病入院・成人病入院給付金手続等)	47,609	18.0	47,925	18.1	50,519	18.7
生命保険と税金関係・保険料の経理処理等	2,768	1.0	2,732	1.0	2,505	0.9
そ の 他	44,925	16.9	47,447	17.9	54,200	20.1
合 計	265,223	100.0	265,219	100.0	270,258	100.0

お客さまから寄せられた苦情申出の概況

平成26年度にお客さまから寄せられた苦情申出の内訳は以下のとおりです。

お客さまから寄せられた苦情申出の内訳

(単位:件、%)

苦情分類	主な内容	平成24年度		平成25年度		平成26年度	
		件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	・不利益情報の説明不足等に関するご不満 ・当社職員による募集上の行為に関するご不満 ・お客さまのご要望とご契約内容の相違に関するご不満	3,998	11.7	3,165	12.8	2,899	13.1
収納関係	・保険料の集金、口座振替に関するご不満 ・保険料の自動貸付に関するご不満 ・ご契約の失効・復活に関するご不満	2,928	8.5	1,907	7.7	1,508	6.8
保全関係	・解約手続に関するご不満 ・ご契約内容や名義の変更に関するご不満 ・ご契約の更新に関するご不満	9,367	27.4	6,277	25.4	5,435	24.5
保険金・ 給付金関係	・保険金・給付金手続に関するご不満	5,634	16.5	4,360	17.7	3,630	16.4
	うち保険金支払手続等に関するもの	375	1.1	361	1.5	336	1.5
	うち給付金支払手続等に関するもの	3,342	9.8	2,519	10.2	2,168	9.8
そ の 他	・アフターサービス不足に関するご不満 ・当社職員の態度・マナーに関するご不満 ・プライバシーに関するご不満	12,320	36.0	8,970	36.3	8,697	39.2
合 計		34,247	100.0	24,679	100.0	22,169	100.0

(注) 1. お客さまから寄せられたお申出(苦情)につきましては、お申出時点の内容で分類しています。
2. 平成24年11月より苦情の分類方法を変更しております。

お客さま満足度調査

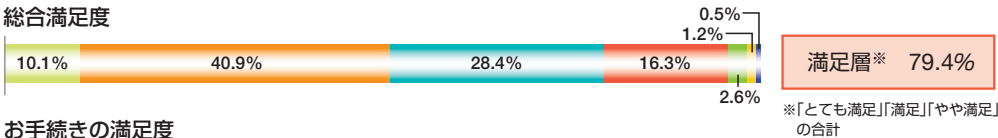
当社では、より広くお客さまのご意見・ご要望をお聞きすることを目的として、「契約申込手続」「契約後の保全手続(名義変更・契約者貸付・特約更新)」「給付金の請求手続」をされた契約者さまを対象としたアンケートを実施しております。

お客さまのご意見・ご要望を今後の取組みに反映させ、一層の業務品質向上を図ってまいります。

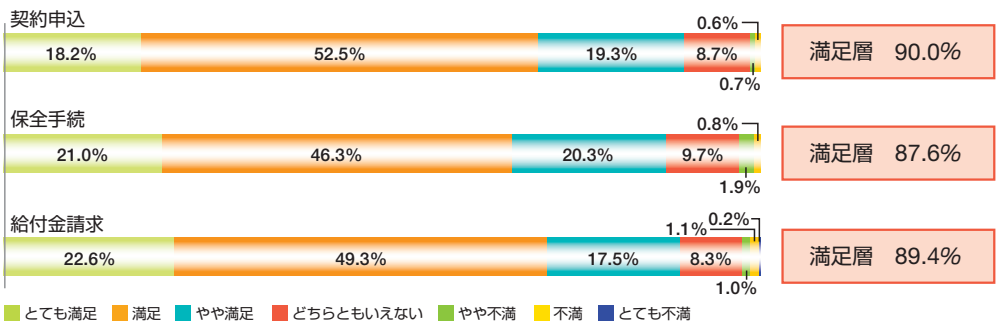
調査概要

実施時期	平成26年9月
対象者	直近1年間に、下記の保険手続をされた契約者さまより無作為抽出 ①契約申込手続 ②保全手続(名義変更・契約者貸付・特約更新) ③給付金の請求手続
アンケート送付数	10,881通
有効回答数	3,235通
アンケート内容	手続きの各プロセスにおける満足度および当社に対する総合満足度を調査

総合満足度



お手続きの満足度



「お客さまと私たちの提案制度」

この制度は、従業員の積極的な創意工夫の提案を奨励し、実務に反映させることによって、お客さまサービスの向上と社業の発展に寄与することを目的としています。

平成26年度は約1,456件の提案が寄せられており、サービスの向上や業務の改善に資する提案について実現を図っています。

「お客さまの声」に基づく業務改善策の実施状況

平成26年度に、「お客さまの声」に基づき、実施した主な改善事例は以下のとおりです。

当社の主な取り組み事例

▶ ミレットによるお申込手續のペーパーレス化

- ・タブレット型情報端末「ミレット」を活用しお申込み・告知手續をペーパーレス化することで、よりスムーズで確実な手續きを実現し、お客さまのご負担を大幅に削減いたしました。(平成27年1月より)

▶ お客さま専用WEBサイト「三井生命マイページ」の手續取扱範囲の拡大

- ・お客さまの専用窓口(サイト)「三井生命マイページ」のサービスを拡充し、「即日着金サービス」「保険料振替口座変更のWEB申込」等が可能となりました。(平成26年10月より)

▶ 給付金ご案内・ご請求書類一式の改訂

- ・給付金をご請求いただく際に使用のご案内・ご請求書類の改訂を行い、より分かりやすく、見やすい書類となりました。(平成27年3月より)

金融ADR制度への対応について

金融ADR制度とは、金融分野における裁判外紛争解決手続のことです。契約者さま等が生命保険会社を含む金融機関との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかないような場合に活用することができる制度です。

一般社団法人生命保険協会は、金融庁から金融ADR制度に基づく「指定紛争解決機関」に指定され、生命保険業務に関する紛争解決手続等の業務を実施しています。

当社は、「指定紛争解決機関」である一般社団法人生命保険協会との間で「手続実施基本契約」を締結しています。

【指定紛争解決機関のご連絡先】一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3階(生命保険協会内)

電話番号：03-3286-2648

受付時間：9:00～17:00（土・日・祝日、年末年始を除く）

ホームページアドレス <http://www.seiho.or.jp/contact/>

※最寄の連絡所にご相談いただくことも可能です。

一般社団法人生命保険協会

連絡所一覧

<http://www.seiho.or.jp/contact/about/list/>

ADR(Alternative Dispute Resolution)とは？

ADR(裁判外紛争解決手続)とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく、中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続です。

ディスクロージャー(情報開示)の充実

契約者さまをはじめ、より多くのお客さまに当社の経営内容をご理解いただくことを目的に、各種ディスクロージャー資料の作成や、ホームページでのタイムリーな情報発信に取り組んでいます。

保険業法第111条に基づいて作成しているディスクロージャー資料「三井生命の現状」は、当社の各営業部や各地の生命保険協会等で縦覧できるほか、各地の消費生活センターにも配布されています。なお、当社のホームページでは、ディスクロージャー資料「三井生命の現状」全ページを掲載しているほか、各種ニュースリリース、プレス発表資料等の最新情報についてもご覧になれます。

また、当社はディスクロージャー資料「三井生命の現状」において、お客さまが当社の経営状況をよりご理解いただけるよう、情報開示の充実に取り組んでいます。



当社ホームページトップ画面

《主なディスクロージャー資料》

名 称	内 容
三井生命の現状	保険業法第111条に基づいて作成しているディスクロージャー資料
変額保険[有期型・終身型](特別勘定)決算のお知らせ	変額保険の契約者さまあてに直送される決算報告資料
変額個人年金保険[基本年金額保証型](特別勘定)決算のお知らせ	変額個人年金保険の契約者さまあてに直送される決算報告資料