

4.お客さま本位経営の推進

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

方針1. お客さま本位の業務運営

当社は、経営理念に則り、お客さまが真に求める生命保険商品・付帯サービスを提供し、お客さまに対する長期にわたる保障責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

方針2. 生命保険商品・付帯サービスの開発

当社は、社会の要請やお客さまのニーズを的確に把握し、お客さまが真に求める生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。

方針3. 生命保険商品の募集

当社は、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、生命保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ①お客さまの保険その他金融商品に関する知識、生命保険商品加入の目的、お客さまの年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して提案いたします。
- ②生命保険商品の内容や仕組みについては、お客さまに十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客さま一人ひとりのニーズに対応していることを確認いたします。
- ③変額年金、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、①②に加え、お客さまの投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心掛けます。

方針4. 代理店への募集委託

当社は、当社の募集代理店において、方針3. に定める商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。

方針5. 保険金・給付金等のお支払等

- (1)当社は、お客さまのご加入されている生命保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客さまにご確認いただくとともに、お客さまのライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めてまいります。
- (2)当社は、効率的な事務体制の構築やお客さまへのご説明の充実を通じ、お客さまにとって分かりやすく利便性の高いお支払を実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするよう努めてまいります。

方針6. サービスチャネルの構築

当社は、生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客さまサービスを迅速かつ適切に行うべく、フェイス・トゥ・フェイスでのサービスを中心とし、営業職員その他さまざまなサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。

方針7. お客さまの声を経営に活かす取組

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

方針8. 資産運用

当社は、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用に努めてまいります。

方針9. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

方針10. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくための給与・研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

2017年度トピックス

- お客さま本位の業務運営に係る方針の定着を測る指標(KPI)として、「お客さま満足度」を設定しました。 <方針1>
- 経営者向けの保険「定期保険-M」に、新特約「介護サポート年金特約017」を付加した「定期保険-Mープラスケア」や銀行窓販専用商品の一時払外貨建定期祝金付終身保険「わたしの記念日」の販売を開始し、商品のラインアップを拡充しました。 <方針2>
- 「ご家族の生活保障」シミュレーションにおいて、従来の詳細な資料に加えて要点を1枚にまとめた「ライフプランシミュレーション ご家族の生活保障ダイジェスト」を作成し、お客さまが全体を理解しやすい情報の提供を推進しました。 <方針3>
- 自動音声案内ではなく、専門スキルを有するコミュニケーターに直接つながる「ご高齢のお客さま専用ダイヤル」を設置しました。 <方針5>
- 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)より、国際標準規格「ISO10002(品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針)」に適合している旨の意見書を取得しました。 <方針7>
- スチュワードシップ活動における契約者利益の確保、利益相反防止およびスチュワードシップ活動全体の充実・促進等に関する事項を協議または報告することを目的として、スチュワードシップ活動推進会議を設置しました。 <方針8><方針9>
- お客さま本位の業務運営に関する方針および取組内容のより一層の浸透を図るべく、各部門の担当役員が本社・支社に対して直接語りかける場において情報発信を行いました。 <方針10>

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。

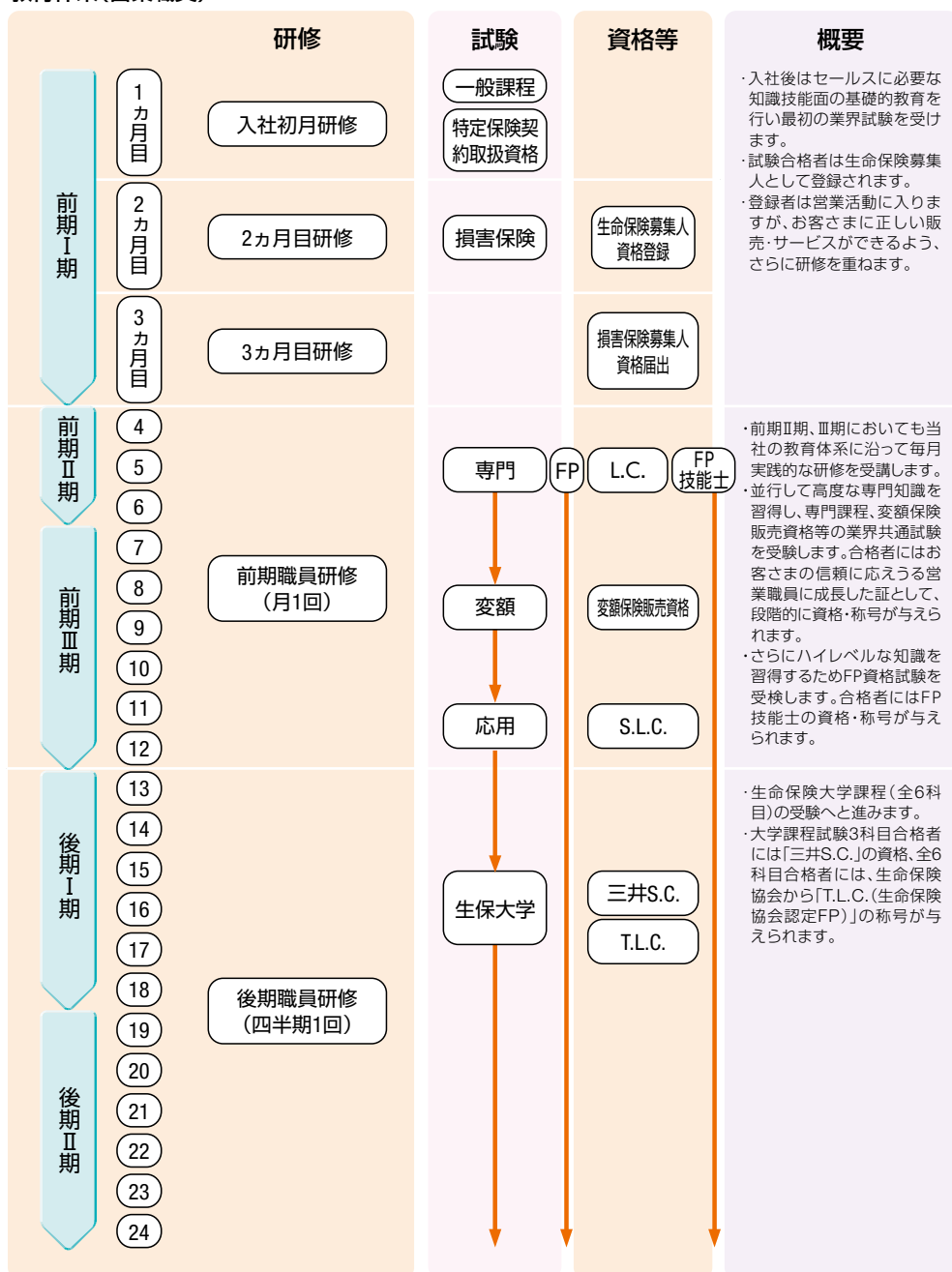
お客さま対応力向上に関する取組み

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、「S.L.C.」はシニア・ライフ・コンサルタント、「三井S.C.」は三井シニア・ライフ・コンサルタント、「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。

- 定期訪問の際、「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。



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

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、「お客さま本位、法令・社会的規範の遵守」の観点から、「コンプライアンス」「説明責任」「保険金の支払い等のアフターサービス」のプログラムを中心に、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知識・事務知識の習熟のための研修機会を作り、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の、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「よりそう販売手法」を展開しています。具体的には、「お客さまを知る情報収集」「アプローチ（問題提起）」「ニーズ喚起（理想と現状のギャップの認識）」「お客さまの意向把握」「プレゼンテーション（解決策の提示）」「意向確認」「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

当社では、「三井生命の勧誘基本方針」を営業部等のほかホームページ上にも掲示し、勧誘するにあたっては、お客さまの立場で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。

■適切な商品の提案、募集について

私たちは、お客さまのニーズに関する情報収集に努め、リスクや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提案し、適合性を踏まえ、的確で十分な説明に努めます。

商品内容や仕組みについては、お客さまに十分ご理解いただけるよう「契約概要」「注意喚起情報」等を活用して説明いたします。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、商品内容およびリスクの的確な説明に心掛けます。

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。

契約の締結にあたっては、お申込み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。

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。

■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

私たちは、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。

■反社会的勢力への対応について

私たちは、反社会的勢力とは関係を持たず、反社会的勢力に接した場合には毅然とした態度で対応いたします。

■お客さま情報の適正管理について

私たちは、お客さま情報について、適正な管理・利用と保護に努めます。

■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。

三井生命お客様サービスセンター ☎ 0120-318-766

電話受付時間：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。

新規開発商品の状況

大樹セレクト お守りプラス・介護ねんきん特約

2017年10月2日より、総合保障商品『大樹セレクト』に付加できる2つの新特約の販売を開始しました。新特約「生存給付金付定期保険特約（正式名称：生存給付金付定期保険特約016）」を付加した『大樹セレクト お守りプラス』は、死亡・高度障害保障の準備に加え、3年ごとおよび満期時に生存給付金をお受け取りいただけます。また、新特約「介護ねんきん特約（正式名称：介護生活サポート年金特約016）」は、月額建の年金で要介護状態の保障をご準備いただくことができ、介護費用等に備えることができます。

大樹セレクト セレクト見直し制度

2018年4月2日より、総合保障商品『大樹セレクト』の『セレクト見直し制度』の取扱いを開始しました。ご加入後も、セレクト見直し制度により、お客さまのライフステージの変化に合わせて契約内容を見直すことができます。

当社の提供する主な保険商品のご案内（個人向け商品）

（2018年5月時点）

大樹セレクト

『大樹セレクト』は、多様化するお客さまの保障ニーズやライフスタイルの変化にしっかりと「よりそう保険」をコンセプトにした商品です。死亡・生前給付・介護・医療の4つの保障（セレクト）から成り立ち、お客さまのニーズに応じて、単品の商品としてご加入いただいたり、複数のセレクトを組み合わせパッケージ商品としてご加入いただくことができます。

おまかせセレクト

『おまかせセレクト』は、持病や既往症のあるお客さま向けの「引受基準緩和型」の商品です。4つの簡単な告知だけでお申し込みが可能であり、特約の付加により、ガンの入院の重点保障や先進医療による療養の保障もご準備いただけます。また、2017年4月3日より、新特約「引受基準緩和型終身保険特約016」が加わり、同一の引受基準で、従来の医療保障に加え終身にわたる死亡保障の準備が可能となりました。

ドリームロードステップ／ドリームロード

『ドリームロードステップ』『ドリームロード』は、日本円でお払い込みいただいた一時払保険料を日本国債より金利の高い*外国の債券等で運用し、保険期間中に万一のときは死亡保険金を、満期を迎えられた場合は満期保険金をお受け取りいただけます。また、ご契約の1年後から毎年、生存給付金をお受け取りいただけます。

*2018年5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。



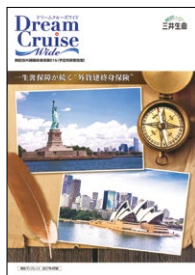
大樹セレクト
(商品パンフレット)



おまかせセレクト
(商品パンフレット)



ドリームロード
(商品パンフレット)



ドリームクルーズワイド
(商品パンフレット)

ドリームクルーズワイド

『ドリームクルーズワイド』は、日本国債より金利の高い*外国の債券等で運用することで、高い予定利率で効率的に一生の保障を準備することができます。また、「生きるための保障」や、割安な保険料で保障をご提供できる「低解約返戻金特則」を付加することで、お客さまの多様なニーズに合わせたプランニングが可能となっております。

*2018年5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
(商品パンフレット)

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。毎回の保険料は円建てで一定額をお払い込みいただき、日本国債より金利の高い*外貨で運用します。ご加入後も柔軟な契約内容の見直し(保険料払込停止・再開など)が可能であり、年金開始時には円貨・外貨での受取等、複数の受取方法からご選択いただけます。なお、保険料払込完了から年金開始までに「すえ置き期間」を設定することで、より計画的な資産形成が可能となっております。

*2018年5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。

保険商品 (2018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。

ご利用の目的	保険種類	販売名称・契約年齢範囲									
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90(歳)
必要な保障を選択(セレクト)し、ご契約後も保障内容の見直しができる商品をご希望の方に	保障セレクト保険	0歳	大樹セレクト								85歳
持病や既往症があり、一生の保障をご希望の方に		20歳	おまかせセレクト								85歳
外貨建での一生の保障をご希望の方に	外貨建終身保険	0歳	ドリームクルーズワイド							70歳	
外貨建での一生の保障と資産形成をご希望の方に		0歳	ドリームクルーズ プラス							65歳	
一生の保障をご希望の方に	終身保険	20歳	グランドクルーズ							75歳	
一定期間の保障をご希望の方に	定期保険	15歳	定期保険-M							80歳	
長期にわたる死亡保障と将来に向けての資産形成をご希望の方に		20歳	ステイタス-M							80歳	
外貨建での一定期間の保障と資産形成をご希望の方に	外貨建養老保険	0歳	ドリームロードステップ							80歳	
		0歳	ドリームロード							80歳	
一定期間の保障と資産形成をご希望の方に	養老保険	6歳	ザ・らいふ-M							75歳	
外貨建での年金準備と資産形成をご希望の方に	外貨建個人年金保険	18歳	ドリームフライト (保証期間付終身年金)							65歳	
		0歳	ドリームフライト (確定年金)							65歳	

(注) 保険期間・保険料払込期間・契約形態等により、上記の契約年齢範囲内でもお取り扱いできない場合があります。

大樹セレクトに付加できる特約一覧

死亡保障特約(死亡保障セレクト)

名称	主な保障内容	給付の種類
収入保障保険特約016	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
生存給付金付定期保険特約016	死亡・所定の高度障害状態に対する保障に加え、3年ごとおよび満期時の生存給付金のある保障です。	死亡保険金、高度障害保険金、生存給付金
定期保険特約016	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016	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
災害割増特約016	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016	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

生前給付保障特約(生前給付保障セレクト)

名称	主な保障内容	給付の種類
ワイドガードサポート年金特約 〔総合障害サポート年金特約016〕	所定の高度障害状態・ガン・急性心筋梗塞・脳卒中・要介護状態・1～3級の身体障害者手帳の交付・不慮の事故による所定の障害状態・死亡に対して年金で保障します。	高度障害サポート年金、障害サポート年金、死亡年金
ワイドガード8 〔総合障害保障特約016〕	所定の高度障害状態・ガン・急性心筋梗塞・脳卒中・要介護状態・1～3級の身体障害者手帳の交付・不慮の事故による所定の障害状態・死亡に対する保障です。	高度障害保険金、障害保険金、死亡保険金
ナイスガード 〔特定疾病保障特約016〕	所定の高度障害状態・ガン・急性心筋梗塞・脳卒中・死亡に対する保障です。	高度障害保険金、特定疾病保険金、死亡保険金

介護保障特約(介護保障セレクト)

名称	主な保障内容	給付の種類
介護ねんきん特約 〔介護生活サポート年金特約016〕	要介護状態に対し、年金で保障します。	介護生活サポート年金、死亡年金
介護一時金特約 〔介護保障特約016〕	所定の高度障害状態・要介護状態・死亡に対する保障です。	高度障害保険金、介護保障保険金、死亡保険金
だんかい介護特約 〔段階給付型介護保障特約016〕	要介護状態に対し、介護の段階に応じて保障します。	重度介護保険金、要介護2給付金、要介護1給付金、死亡給付金

医療保障特約(医療保障セレクト)

名称	主な保障内容	給付の種類
総合医療特約016	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、死亡返還金
災害入院特約016	ケガによる1日以上入院に対する保障です。	災害入院給付金
入院一時給付特約016	ケガや病気による入院の一時金での保障です。	入院一時給付金
生活習慣病医療特約016	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016	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016	ガンや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・所定の乳房再建術または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
臓器ろっぶ 〔特定臓器治療特約016〕	ケガや病気による特定の臓器に対する所定の切除・摘出・移植手術に対する保障です。	特定臓器治療給付金
先進医療サポート特約016	先進医療による療養に対する保障です。	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016	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、死亡返還金
Beat(ビート) 〔特定損傷特約016〕	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

その他の特約

名称	主な内容
積立保険特約016	貯蓄機能や積立金を活用した保険料調整の機能を有する特約です。
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、死亡保険金または死亡収入保障年金の全部または一部をお支払いします。
楽々名人 〔保険料払込免除特約016〕	ガン・急性心筋梗塞・脳卒中・要介護状態・1～3級の身体障害者手帳の交付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となります。
指定代理請求特約	被保険者が受取人となる保険金等について、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ている場合、健康自慢を付加することにより適用対象特約に健康体料率が適用され、保険料がお安くなります。

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用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。

金融機関取扱商品のご案内 (2018年6月時点)

<終身保険>

無配当一時払外貨建定期祝金付終身保険「わたしの記念日」

『わたしの記念日』は、一生の死亡保障(のこすニーズ)に備えながら、払い込みいただいた保険料から毎年発生する運用成果を、お客さまが指定する複数の記念日にあわせてお受け取りいただけます。また、お客さまに記念日を毎年楽しみに迎えていただけるよう、お祝いのメッセージを添えた手紙も記念日にあわせてお送りします。

*取扱金融機関:三井住友銀行

(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。



わたしの記念日
(商品パンフレット)

無配当低解約返戻金型外貨建終身保険(予定利率毎月更改型)「フラット外貨終身」

『フラット外貨終身』は、保険料払込期間を通じて外貨建の保険料を円に換算するレートを固定する機能を備えた、平準払の外貨建終身保険です。毎回の保険料が円でご契約時に確定するので、セカンドライフや教育資金の計画的な準備、あるいは生前贈与の手段としてご利用いただくことができます。

*取扱金融機関:三井住友信託銀行

(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。



フラット外貨終身
(商品パンフレット)

<個人年金保険>

無配当外貨建個人年金保険(積立利率更改型)

「ドリームフライト」/「ステイゴールド」

『ドリームフライト』『ステイゴールド』は、外貨建(米ドルまたは豪ドル)で、目的に応じた積み立て方法や多彩なお受取方法が選べるなど、将来のための資金準備に向けて、お客さまの様々なニーズにお応えする商品です。

*取扱金融機関は、当社ホームページをご覧ください。

(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。

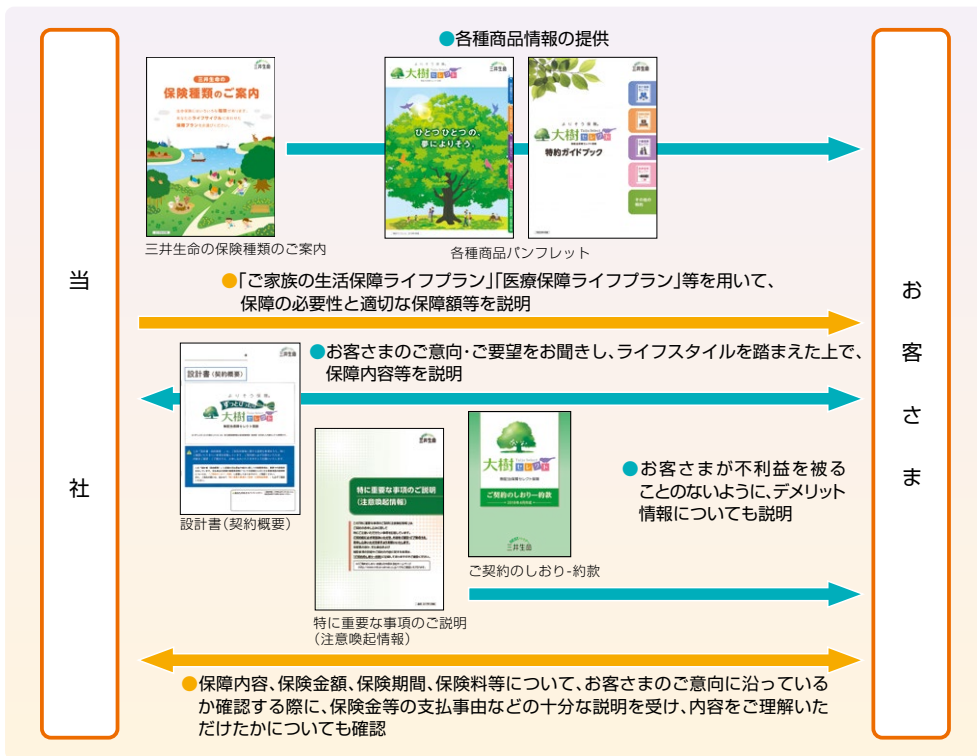
ご加入前後のご説明

当社は、取扱商品・特約をまとめた「三井生命の保険種類のご案内」や各種商品パンフレットを用いて商品等の仕組み・特徴について情報提供するとともに、お客さまの今後の生活設計をシミュレーションする「ご家族の生活保障ライフプラン」「医療保障ライフプラン」等を活用しながら、保障の必要性和適切な保障額等の説明に努めています。

また、お客さまの保障に関するご意向・ご要望をお聞きし、ライフスタイルを踏まえた上で、個別具体的な保障内容・保険料等を記載した「設計書（契約概要）」（注1）を提案・説明します。さらに、ご契約にあたって特に注意すべき情報・事項を記載した「特に重要な事項のご説明（注意喚起情報）」（注2）をお渡しして説明するほか、「ご契約のしおりー約款」（注3）を必ずお渡ししています。これらの帳票や冊子により、ご契約に際して必要となる商品情報だけでなく、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十分に説明し、ご理解いただけるよう徹底しています。

なお、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「生命保険契約意向確認書（画面）」により確認する際に、保険金等の支払事由や請求時の留意点について十分に説明を受け、内容をご理解いただいていることをお伺いするようにしています。

保険商品に係る情報提供等の概要（イメージ）



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・給付金のご請求手続きとお支払いについて」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。

（注1）商品の仕組み・特徴、保険期間、主な支払事由、担保内容の制限、引受条件、保険料に関する事項、特約に関する事項等を記載しています。

（注2）クーリング・オフ、告知義務、責任開始期、保険金等が支払されない場合、保険料の払込猶予期間、解約に関する事項等を記載しています。

（注3）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等を記載しています。

外貨建保険等の販売にあたって

為替相場や金利の変動によるリスクがある外貨建保険等を販売・勧誘する際は、「特定保険契約適合性確認書（画面）」により、お客さまの知識、経験、財産の状況や加入の目的をお聞きした上で、提案を行っています。

また、契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）を用いて、為替相場や金利の変動により損失が生じるおそれがあること、諸費用に係る事項についても十分に説明するよう徹底しています。

ご高齢のお客さまへの対応について

70歳以上のご高齢のお客さまに対して、お申し込みいただく保険商品内容を十分ご理解いただけるよう、複数回の募集機会設定や役職者同行による丁寧な説明を実施しています。また、お客さまのご親族にもご同席いただき、保険商品内容やリスクを説明しています。



ガイドブック
保険金・給付金のご請求手続きと
お支払いについて

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・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

2009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、2014年度より、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

- ・2014年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、最新の契約内容を分か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ご案内します。

「ミレット」の画面例



三井生命安心さぽーとサービスのご案内



三井生命ロイヤルカスタマー倶楽部パンフレット

三井生命ロイヤルカスタマー倶楽部

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『ロイヤルカスタマー』に認定し、「セカンドオピニオン」等のサービス提供をしています。

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さまをいい、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、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、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。

(注)セカンドオピニオン、24時間電話健康相談は、ティーベ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、2017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）の電話受信件数は、年間約27万件となっています。

なお、当社は、大地震発生等、首都圏有事の際にも、お客さまにサービスを確実にご提供できる体制を確保するため、インバウンドコールセンターを首都圏（東京都文京区）と九州（福岡県北九州市）の二拠点体制で運営しています。

ご加入の生命保険に関するお手続きやお問い合わせ

三井生命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つながりにくい場合があります。

※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ご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『三井生命安心さぼーと活動』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。

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2017年度「問合せ窓口」部門の格付けにおいて、4年連続で最高ランクである『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「問合せ窓口」について評価するものです。





ご家族登録制度チラシ



「インターネットでのお手続き」画面



「インターネットお手続き内容一覧」画面



「三井生命マイページ」画面

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くご家族を、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が、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。

三井生命ホームページ

当社ホームページでは、ご住所・電話番号の変更や入院給付金請求などのお手続き書類のご請求が可能です。

また、お客さま専用のWEBサイト「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お手続き書類の請求など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。	インターネット上で必要項目をご入力いただくことにより、お手続きに必要な書類や証明書をご登録住所へお送りします。
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。	
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。	

(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があります。

《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 ※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 ・各種特典
	等

等

これからも、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、またご利用いただいているお客さまにも、よりご満足いただけるサービスを目指して機能の向上に努めてまいります。

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

ご契約期間中の情報提供

三井生命からのお知らせ

ご契約者さまに、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、ご契約の現況や各種手続きについて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)＜2018年版＞



ご契約内容のお知らせ

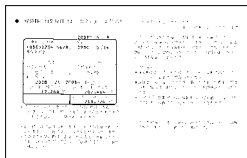


三井生命からのお知らせ

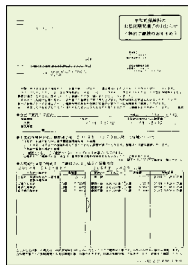
ご契約期間中の各種通知

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。

保険料のお支払いについて	○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



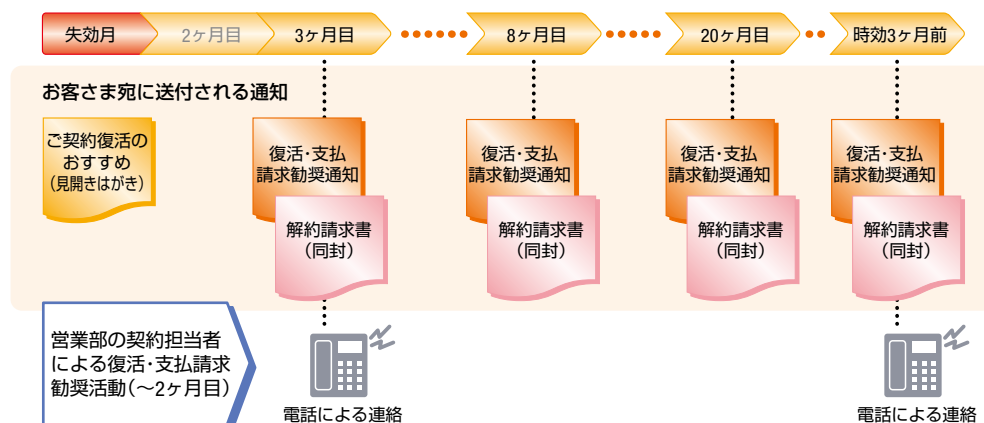
生命保険料控除証明書

ご契約復活のすすめ

ご契約が失効された場合の対応

保険料のお払い込み猶予期間を経過しても保険料のお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さまにお伝えするとともに、その後の対応について、ご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。



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。

[illegible]

満期のご案内



三井生命

死亡保険金請求のご案内

このたびはご家族様からご逝去の御報告。心よりご哀悼を申し上げます。
 ご逝去の御報告、死亡の届出後、死亡の届出後、御手続を完了してご逝去の旨に承知いたしましたこととさせていただきますようお願いいたします。

附記

1. 御逝去の御報告について……………P. 1

2. 死亡の届出の届出事項……………P. 2

3. 御逝去の御報告の届出……………P. 2

4. 申請書に添付して頂く御逝去の届出……………P. 10

5. 死亡の届出の届出事項……………P. 12

6. 御逝去の御報告について……………P. 14

7. 御逝去の御報告の届出……………P. 17

8. 死亡の届出の届出……………P. 18

死亡保険金請求のご案内

[illegible]

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。



お支払計算書(表面)

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・給付金のお支払いについて」画面では、お客さまのご請求内容によって「死亡保険金のご請求」と「入院・手術給付金、生前給付保険金のご請求」に区別してご案内しています。それぞれの画面では、お手続きの流れのほか、ご請求時に当社よりおうかがいする事項やご提出いただく書類の例、よくあるご質問などを掲載しています。



お支払計算書(裏面)



「保険金・給付金のお支払いについて」画面



「死亡保険金のご請求」画面



「入院・手術給付金、生前給付保険金のご請求」画面

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。2017年度のお支払い件数は、356,354件（うち保険金20,281件、給付金336,073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、11,116件（うち保険金509件、給付金10,607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)

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。

保険金等のお支払い件数、お支払い非該当件数及び内訳

2017年度(2017年4月度～2018年3月度)

(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	15,372	110	425	4,374	20,281	1,534	204,002	106,879	117	23,541	336,073	356,354
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	3	0	0	7	10	0	148	111	0	81	340	350
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	39	12	1	2	54	0	34	13	0	13	60	114
支払事由に 非該当	0	3	91	351	445	0	694	9,251	43	219	10,207	10,652
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	42	15	92	360	509	0	876	9,375	43	313	10,607	11,116

- (注) 1. 当実績は、保険種類ごとに集計した個人保険・団体保険の合計実績です。
2. 支払査定を要しない満期保険金・生存給付金・一時金・年金は含みません。
3. 「約款に定める入院日数に満たない入院のご請求」等、「請求人からのご依頼やご請求書類等から支払事由に該当しないことが明白で、特段の支払査定を行わないもの」は、お支払い非該当件数に含みません。
4. 複数の会社でお引き受けしている団体保険契約のお支払い件数は、当社が幹事をしているご契約のみを対象としています。

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。

ICT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「ICT(情報通信技術)基盤の強化」を進めています。

お客さまサービスの充実

ICTを活用したお客さまサービス向上の取組みとして、タブレット情報端末「ミレット」を2014年10月に導入し、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、「大樹セレクト」や「ドリームロード」などの商品における保険設計の作成・修正が可能であり、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ています。また、「ミレット」を活用し、お申込・告知手続きや、一部の契約内容変更手続きをペーパーレス化することにより、よりスムーズで確実な手続きを実現し、お客さまのご負担を大幅に削減しました。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まいります。

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き、お知らせ書類の閲覧、未来メッセージの登録等のサービスを提供しています。

なお、「三井生命カード」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」等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ご利用いただけます。

今後も、最新のICTを積極的に活用し、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なサービスの提供及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、ICT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し、かつ業界をリードするため、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「エムエルアイ・システムズ株式会社」を日本IBM社と共同出資で設立し、2000年10月より業務運営を行っています。この戦略的アウトソーシングにおいては、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構築や製品・サービス調達プロセスの高度化を進め、システム開発の生産性向上・システム運用の品質向上に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、サイバーセキュリティ対策についても積極的に取り組んでいます。

なお、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の監査も実施しており、一層の安全確保に取り組んでいます。

「お客さまの声」を経営に反映させる取組み

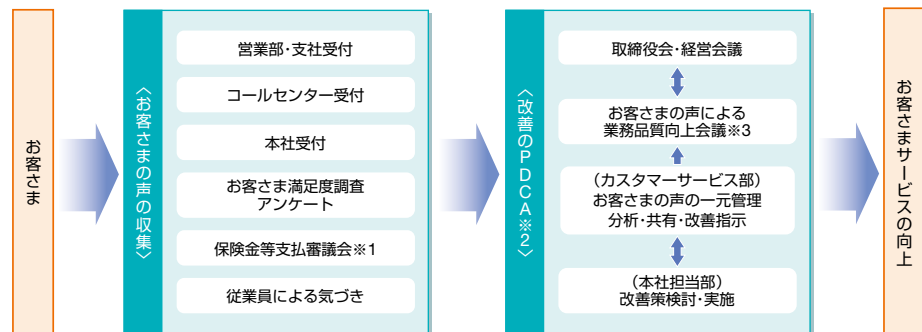
当社では、「お客さまの声」を経営に反映し、業務の改善、お客さまサービスの向上につなげるよう努めています。

「お客さまの声」を反映させる仕組み

全国の営業拠点・お客様サービスセンターへのお電話、お客さま満足度アンケートなどでいただいた「お客さまの声(ご意見・ご要望・お褒め・ご不満等)」は、お客さまサービス部門で一元管理し、分析を行って課題を抽出し、各部門が改善策を検討・実施します。また、改善効果の検証を行い、継続的な改善に取り組みます。

経営会議の諮問機関である「お客さまの声による業務品質向上会議」では、お客さまの声の全体概況と改善実施状況を協議し、その結果について経営会議、取締役会で審議します。

お客さまサービスの向上に向けた体制図



※1 社外委員(法律専門家、学識経験者、消費者問題専門家)等により構成される審議会です。

※2 業務を円滑に進める手法の一つ。Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Act(改善)の4段階を繰り返すことで、業務を継続的に改善します。

※3 経営会議の諮問機関。カスタマーサービス部担当役員を議長とし、16部門の部長を構成員としています。

2017年1月に、当社の消費者志向経営に関する理念や取組方針を記載した「消費者志向宣言」を策定・公表し、当宣言を機に、より一層のお客さまサービス向上に取り組んでいます。

また、2018年4月には、苦情対応の国際基準規格「ISO10002(品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針)」に適合した苦情対応態勢を構築し、適切な運営を行っていることを宣言しました。当宣言を機に、全役職員が国際規格に適合する苦情対応態勢を維持していくとともに、「お客さまの声」から学ぶ業務運営の改善に取り組み、今後もより一層お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

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、%)

	2015年度		2016年度		2017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)	3,346	1.2	3,546	1.3	5,291	2.1
収納関係(保険料払込方法・住所変更・課税控除証明・集金等)	42,053	15.4	41,094	15.4	39,380	15.6
保全関係(名義人変更・契約者貸付・特約更新・減額・解約等)	76,616	28.1	70,954	26.7	65,631	26.0
保険金関係(満期・生存給付金・年金・死亡保険金手続等)	35,834	13.2	37,479	14.1	33,177	13.1
給付金関係(災害入院・疾病入院・成人病入院給付金手続等)	49,644	18.2	49,050	18.4	48,861	19.3
生命保険と税金関係・保険料の経理処理等	2,329	0.9	2,517	1.0	1,993	0.8
そ の 他	62,557	23.0	61,512	23.1	58,337	23.1
合 計	272,379	100.0	266,152	100.0	252,670	100.0

お客さまから寄せられた苦情申出の概況

2017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	2015年度		2016年度		2017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	2,586	12.5	2,572	14.0	2,791	16.7
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	1,351	6.5	1,100	6.0	943	5.6
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	4,983	24.0	4,330	23.6	3,719	22.2
保険金・給付金関係	・保険金・給付金手続に関するご不満	3,747	18.1	3,500	19.0	2,654	15.8
	うち保険金支払手続等に関するもの	331	1.6	307	1.7	286	1.7
	うち給付金支払手続等に関するもの	2,086	10.1	1,874	10.2	1,468	8.8
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	8,057	38.9	6,870	37.4	6,651	39.7
合 計		20,724	100.0	18,372	100.0	16,758	100.0

(注) 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。

お客さま満足度調査

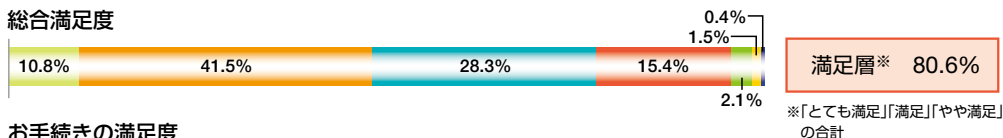
当社では、より広くお客さまのご意見・ご要望をお聞きすることを目的として、ご契約者さまを対象としたアンケートを実施しています。

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。

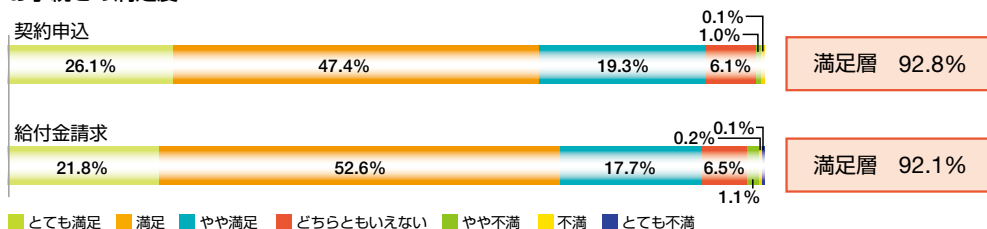
調査概要

実施時期	2017年9月
アンケート送付数	9,908通
有効回答数	2,800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。

2017年度は約1,073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

2017年度は、お客さまのお申出をもとに、当社では以下のようなお客さま満足度の向上につなげるための改善策を実施しています。

主な改善事例

▶ 新商品の開発

- ・ 銀行窓販商品として、記念日に合わせてお祝い金の受取日を自由に選ぶこと等ができる外貨建終身保険「わたしの記念日」を開発しました。
(2017年8月より)
- ・ お客さまのご意向に沿った設計・ご提案を可能とするため、ご高齢のお客さまへの告知書取扱限度を拡大しました。
(2017年10月より)

▶ 三井生命で遺族さぽと

- ・ 死亡保険金のお支払いの際に、相続のご相談をはじめ、各種お手続きの無料電話相談等、ご遺族へのサービスを開始しました。
(2017年4月より)

▶ ご高齢のお客さま向けサービス

- ・ 「お客さまに寄り添う対応」の新たな取組みとして「ご高齢のお客さま専用ダイヤル」を開設しました。
(2017年9月より)

▶ 障がい者向けサービスの向上

- ・ 耳や言葉の不自由なお客さまの来店時のコミュニケーション補助ツールとして、「コミュニケーションシート」を各拠点に配備しました。
(2017年10月より)
- ・ 代筆者による手続き範囲を拡大しました。
(2018年4月より)

▶ 営業用携帯端末(ミレット)によるペーパーレス手続きの拡大

- ・ 特約更新・住所変更等の保全手続きにおいて、ペーパーレスでの取扱を開始しました。
(2018年4月より)

▶ 「三井生命ホームページ」のリニューアル

- ・ 「スマートフォン表示対応」や、ご高齢のお客さま向けに「パソコン表示の文字拡大」などのリニューアルをしました。
(2018年4月より)

▶ 手続き時の必要書類簡素化

- ・ 死亡保険金等の請求手続において、「戸籍謄(抄)本・住民票」、「印鑑証明書」、「法人の登記事項証明」のご提出を不要としました(*)。
* 一定の条件があります。
(2017年10月より)
- ・ 保険証券を必要とする保全、保険金、料金関係手続時、「保険証券への裏書」廃止により、ご提出を原則不要としました。
(2018年3月より)
- ・ 手術・通院の給付金を簡易な手続きで請求できるよう取扱範囲を拡大しました。
(2018年3月より)

▶ 法人契約における手続き時の必要書類簡素化

- ・ 特定疾病保険金等(*)・給付金請求において、法務局届出印を押印の場合は、「法人の印鑑証明・登記事項証明」のご提出を不要としました。
* 高度障害・リビングニーズ特約保険金を除きます。
(2017年12月より)

▶ 帳票改訂

- ・ 特約更新時のご案内帳票について、保障イメージ図の挿入や、より見やすい文字・カラーにするなどデザインを全面改訂しました。
(2017年3月より)

金融ADR制度への対応について

2010年4月より金融商品取引法等(保険業法含む)の一部改正により金融ADR制度が創設され、各金融機関は金融庁が定める指定紛争解決機関との間で下記のような内容を含む手続実施基本契約の締結が法的に義務付けられました。

1. 苦情処理・紛争解決手続きの応諾義務
2. 事情説明・資料等の報告・提出義務
3. 指定解決委員の提示する特別調停案の受諾義務

これをもって、指定紛争解決機関は中立・公正な立場からお客さまと金融機関とのトラブルの解決を図ります。

一般社団法人生命保険協会(以下、生命保険協会と表記)は、指定紛争解決機関として金融庁より指定を受け、生命保険業務・外国生命保険業務に関する苦情処理手続及び紛争解決手続等の業務を2010年10月1日より行っています。当社は、保険業法第105条の2の規定に基づき2010年10月1日付で指定紛争解決機関である生命保険協会と手続実施基本契約を締結しました。

これにより、より実効性のある苦情解決手続及び紛争解決手続が確保され、利用者の利便性の向上が図られました。

指定紛争解決機関である生命保険協会の生命保険相談所では、電話・文書(電子メール・FAXは不可)・来訪により生命保険に関する様々な相談・照会・苦情をお受けしています。

生命保険相談所が適正な解決に努めたにもかかわらず、原則として1カ月を経過してもお客さまと当社の間で問題の解決がつかない場合、生命保険相談所内に設置された中立・公正な立場から裁定(紛争解決支援)を行う裁定審査会を利用することができます。

【生命保険相談所】

生命保険相談室

〒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・日曜、祝日、年末年始を除く)

※ご来訪でのご相談の場合、受付は16:00までになります。

※全国50ヶ所に生命保険相談所の連絡所が設置されています。ご来所によるご相談の場合は事前に電話連絡が必要になります。

(生命保険協会ホームページ参照)

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

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

ご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。

《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



当社ホームページトップ画面