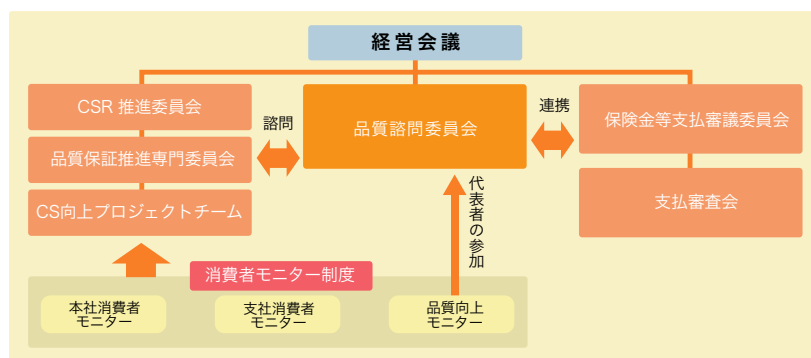


## 消費者の声から

### 業務改善推進の核となる品質諮問委員会

消費者の視点からご意見を積極的にいただくことを目的に、平成18年10月に「品質保証推進専門委員会」の諮問機関として「品質諮問委員会」を設置しました。品質保証推進専門委員会で検討・立案された事案、保険金等支払審議委員会等で審議された事案、消費者モニター制度を活用して取組んだ事案・調査結果等について諮問し、消費者視点からの積極的なご意見をいただき、さまざまな業務プロセス改善の取組みを推進しています。



### さまざまなお意見を集める消費者モニター制度

広く消費者の皆さまからご意見・評価をいただくために、昭和59年から「消費者モニター」制度を運営しています。消費者問題の有識者や消費生活センターの相談員、既契約者の方々など約200名の消費者モニターの方から商品・サービスなどについてご意見・アドバイス等をいただいています。



■消費者モニター懇談会(名古屋)

**本社消費者モニター制度** 全国主要都市において定期的なアンケートや懇談会を通じて、ご意見・ご要望等をうかがっています。

**支社消費者モニター制度** 地域を担当する全国の支社では、一般消費者の方々を中心に定期的なアンケートや、お客さま懇談会等の場を通じて、広くご意見・評価をいただいています。

**品質向上モニター制度** 首都圏地区を中心に、各分野の専門家の方々からご意見・アドバイス等をいただいています。

### 消費生活センターを一斉訪問し、ご意見を収集

生命保険や当社に関する情報の提供、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談、相談員の方々からのご要望等を収集し経営に反映させるために、支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約160ヶ所の消費生活センターへの定期的な訪問を実施しています。また、併せて消費生活センター相談員の皆さまには、近隣支社のお客さま懇談会にご参加いただき、広くご意見やご要望をいただいています。

#### 有識者による消費者問題研究会

専門分野の有識者が集い、企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方などについて意見交換を行うことを目的に、第一生命が主催者(事務局)となり、昭和60年から継続して「消費者問題研究会」を開催しています。意見交換の内容は小冊子にまとめて発行し、各地の消費生活センター、消費者団体、総代、評議員等に提供しています。現在開催されている第10次研究会の内容をまとめた小冊子は平成21年度に発行する予定です。