

# ご契約手続きをより分かりやすく、便利に

## 「約款」の平明化に努めています

ご契約時、お客さまに冊子「ご契約のしおり一定款・約款」をお渡ししています。平成20年6月より、ご契約内容やご契約後の各種お手続き等を記載している「約款」部分について、平明化を図りました。今後も引き続き、お客さまにとって見やすさ・読みやすさ・分かりやすさを推進する観点から、約款の平明化に取り組んでまいります。

### お客さまの声

- 文章が長いのでメリハリをつけ、簡潔にしてほしい
- 専門用語の解説がほしい
- 分量が多いので、図表やイラストを入れ、レイアウトを工夫してほしい
- ページを増やさず、さらなる内容の充実を図ってほしい

### 主な改訂点

- 見やすさ** ●ひとつの条の項数を整理し、長文を分割  
●支払事由と免責事由等の説明に、表を活用
- 分かりやすさ** ●専門用語を平易な言葉へ置き換え  
●用語の意味の解説を、約款冒頭「用語の意義」で定義
- 使いやすさ** ●「ご契約のしおり」の用語解説にて、対象用語の拡大  
●冊子サイズをA5からA4サイズに変更（平成19年4月）

## the Voice

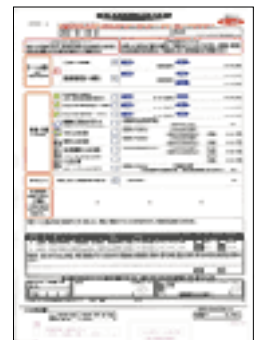
商品事業部  
商品開発グループ  
津田 真樹子



サービスセンター、コールセンター、消費者モニター等を通じて、積極的にお客さま・消費者の声を収集し、反映しました。平明化後の約款については「見やすさが向上した」等、高い評価をいただいております。大変嬉しく思っています。

## お客さまのご意向確認

お客さまに保険商品をご提案する際、①お客さまの現在のニーズを確認 ②ニーズに基づいた商品をご提案 ③ニーズと商品が合致しているかを確認という3ステップを踏み、「お客さまのご意向確認書」でニーズとの合致を確認しています。また、ご加入後にもお客さまのニーズとご契約内容を再確認していただけるよう、「お客さまのご意向確認書」の写しを保険証券とともにお届けしています。これらは、消費者モニター等からのご意見・改善要望をもとに開発し、「お客さまのご意向確認書」導入後の消費者モニター懇談会でも、分かりやすいとの評価をいただきました。



## 保険料払込のキャッシュレス化

「第1回保険料はキャッシュレスで」とのご要望にお応えし、モバイル決済端末（愛称『もばたん』）を平成20年4月より全国の営業拠点に約2万台配置。各金融機関のキャッシュカード（デビットカード）、クレジットカードによる第1回保険料のお支払いを実現しています。



## テレビ電話による生命保険加入時の面接

「『生命保険の面接』をもっと便利に」というご要望にお応えするため、携帯パソコンeNavit（イー・ナビット）の小型カメラで、遠隔地でもテレビ電話機能を使って保険加入時の面接を受けていただける仕組みを、一部の支社・支部で導入しています。お取扱いできる支社・支部は、順次拡大中です。