

お客さまの心情に寄り添い、復興をご支援します 東日本大震災への対応

2011年に発生した東日本大震災を受けて、私たちは生命保険会社としての役割を再認識し、お客さまのお役に立てるよう、復興と成長に向けて取り組んでいます。

お客さまへ安心をお届けするために

東日本大震災の発生後、当社は保険金・給付金等の確実なお支払いに向けた各種特別取扱やお手続き推進への活動に、全社一丸となって取り組んできました。一日でも早く安心できる暮らしを取り戻せるよう、当社職員が被災地のお客さまのご自宅・避難所を継続的に訪問する安否確認活動を行うほか、特別取扱や震災対応専用のフリーダイヤルを記載したお見舞い状をお届けする活動等に取り組まれました。



被災地での職員による安否確認活動

また、災害関係特約は地震等を原因とする場合に保険金・給付金を削減、または支払わないという免責条項がありますが、当社はこれを適用せずに全額お支払いしました。

そして被災地域で保険料払込期間中のご契約については、自動的に猶予期間を延長し、ご契約を継続させていただき取扱いも実施しました。

そのほかにも保険金・給付金・契約者貸付等の簡易迅速なお支払い、新規契約者貸付や企業向け融資に関する利息減免の特別取扱等を実施してきました。

各種特別取扱を確実にご案内するとともに、丁寧なご対応をさせていただくために、本社コールセンターの受付時間を拡大し、「震災対応専用ダイヤル(フリーダイヤル)」を設置しました。また、より迅速なお手続きならびにお客さまの各種ご要望・ご相談にお応えするため、被害が甚大な地域の近隣に臨時窓口の開設を行いました。

地域の復興を願って

気仙沼市唐桑地区での産業復興支援

被災地復興に向けた職員の派遣や、ボランティアへの活動参加推進等を通じて、被災地支援に取り組んでいます。その一環として、宮城県気仙沼市唐桑地区において、産業復興支援型の被災地ボランティアを2011年10月から実施してきました。

当該地区はカキやホタテ、ワカメ等の海産物の養殖業が盛んな地域であり、津波によって養殖用のインフラが壊滅的な被害を受けました。当社は、地域住民を中心とした有志によって結成された「唐桑地区復興支援協同体」と共に、地元の養殖漁業者の指導のもと、カキの種付け等のボランティア活動を昨年より7週にわたって展開し、累計で約140人が参加しました。今後も継続して被災地復興支援に取り組んでいきます。



唐桑地区での当社職員による復興支援活動



第一生命の支援を受けて
 唐桑地区復興支援協同体
 島山 正則氏

カキやホタテ、ワカメ等の養殖業を営んでいますが、昨年の地震による津波で壊滅的な被害を受けました。養殖業を再開するためには、多くの支援が必要でしたが、その中で第一生命の皆さんには複数回にわたって復旧に向けて作業のお手伝いをしていただきました。

たくさんの方に唐桑へ訪れていただき、物理的な支援だけでなく、気持ちの部分でも大きな力になりました。

復興はまだまだ始まったばかりです。これからも引き続きお付き合いいただき、共に復興に向けて進んでいければと思います。



復興支援ボランティアに参加して
 収益管理部 松本 安佐美(左)
 株式部 角田 千衣(右)

2012年6月にこのボランティアへ参加しました。被災地の様子を自分の目と耳で感じる事ができ、貴重な経験をすることができました。私たちに少しのお手伝いしかできませんでしたが、地元の方から感謝の声をいただき、心から嬉しく思いました。

ボランティアで現地に訪れた際、思いのほか復興が進んでいない状況を見て、あらためて復興について考え直す良い機会になりました。今後も積極的に被災地復興支援に携わっていききたいと思います。

財団を通じた復興支援

当社からの拠出金を基に設立された一般財団法人都市のしくみとくらし研究所は、東日本大震災発生以降、被災地復興に役立てていただくことを目的として財団資産の活用を検討してきました。その結果、持続性・公共性の高い事業への支援が、より被災地復興に貢献できるものと考え、特に被害の大きかった岩手・宮城・福島3県に対して公益施設の復旧・復興事業の財源として各県1億円、合計3億円の寄付を行うことを2011年5月に決定し、2012年3月までに下記の通り実施しました。

寄付内容	
岩手県	岩手県立高田高等学校の再建事業
福島県	福島県文化センター災害復旧事業
宮城県	宮城県石巻好文館高等学校・水産高等学校・石巻工業高等学校の災害復旧事業



宮城県での寄付贈呈風景

Topics

生命保険協会が 内閣府特命担当大臣表彰を受賞

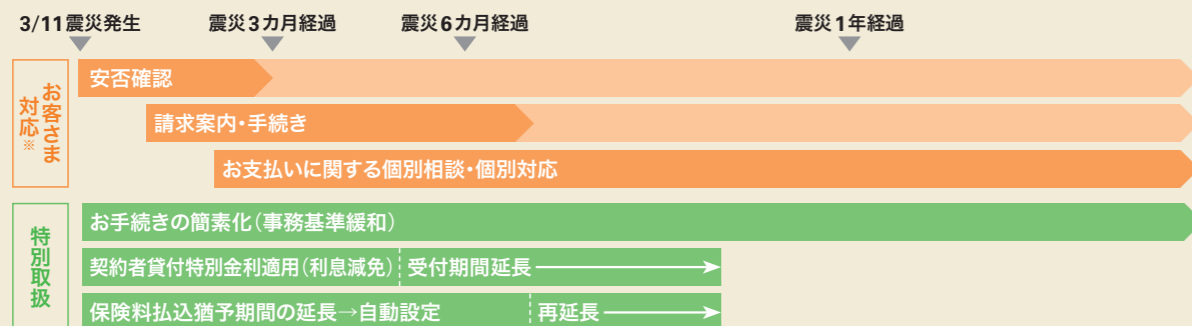
生命保険協会は、消費者庁が主催する2012年度「消費者支援功労者表彰」において、内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました。これは、当社社長が協会長時より取り組みを始めた東日本大震災における対応が、消費者利益の擁護に貢献したと高く評価されたものです。



被災地への対応状況

(2012年3月末時点)

安否確認状況	864,417件(災害救助法適用地域の当社のご契約のうち99.99%を確認済み)
保険金・給付金等お支払金額	約142億円



※お客さま対応として実施した内容

- 営業職員(約1,500人)、支社、本社職員(約200人)によるお見舞い・お手続き推進活動
- 被災地に臨時窓口を開設し、職員を派遣
- 震災対応専用ダイヤルの開設
- 特別取扱ダイレクトメール・安否確認ダイレクトメール発信(約60万件)
- 当社からお客さまへ発信するアウトバウンドコールの実施(約11万件)