

## 商品・サービス

個人向け

法人向け

### 個人向け

#### 商品ラインアップ

お客さま一人ひとりで、生活環境や家族構成が異なり、必要となる保障も異なります。当社は、お客さまニーズに柔軟に対応できるよう、商品開発に取り組んでいます。

その中でも、2014年1月から販売を開始した「ブライツWay」「クレストWay」は、当社がこれまで力点を置いてきた「生きていくための保障」に対応する商品開発のノウハウを結集した商品です。「ブライツWay」は「アシストセブン」「アシストセブンプラス」「インカムサポート」「保険料払込免除特約(H25)」などを付加することで、3大疾病や要介護状態・身体障害状態、死亡などの7つのリスクに幅広く備えることのできる保険です。また、「クレストWay」は、一生にわたる充実した介護保障をお手頃な保険料で準備できる保険で、支払事由に該当した場合は、生存されている限り終身にわたって年金をお支払いします。

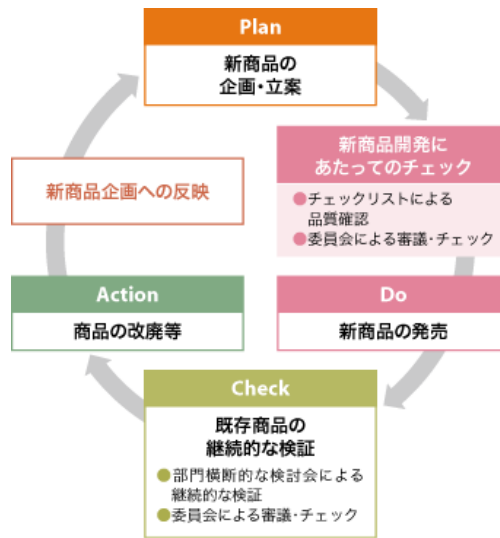
第一生命の商品ラインアップ (2014年7月現在)

	ジュニア	ヤング	世帯形成層	ミドル・シニア	
生命保険	死亡保障	ブライツWay	ブライツWay		
	医療保障	メディカルエール		メディカルエール	
	介護保障	クレストWay			
	貯蓄性	Mickey	養老保険		
		グランロードV			
	事業保障	サクセス EX99 マジェスティU			
損害保険	損保ジャパン <引受保険会社>				
がん保険	Afiac <引受保険会社>				

拡大図を開く

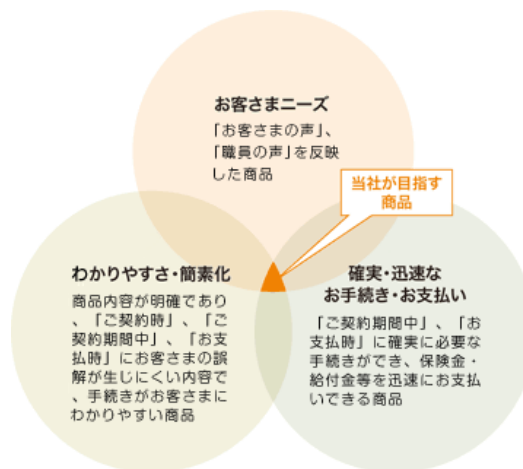
## 商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点をもとにPCDAサイクルにより優れた新商品の開発や、既存商品の継続的な検証・見直しに努めています。また、「ご契約時」「ご契約期間中」「お支払時」を通じた申込手続やサービスの充実、連動を図るとともに、十分なご説明ができるよう職員教育の強化を図っています。さらに、役員・部長級の経営層による委員会審議を経ることにより、商品の品質確保・品質向上を目指しています。



## 商品開発の3つの視点

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払時」のどの段階においても、お客様に安心感・納得感を持っていただけるよう、3つの視点を意識しながら、商品開発を行っています。



■ 商品の品質管理・チェック体制

新 商 品 開 発	<p><b>チェックリストによる品質確認</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「ご契約時」・「ご契約期間中」・「お支払時」の業務フロー、「職員教育・募集時のお客さまへの説明品質」についての確認</li> </ul> <p><b>委員会による審議・チェック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営層による引受け・収納保全等契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システム等構築可否の審議・チェック</li> <li>● 経営層による職員教育・募集時のお客さまへの説明品質の審議・チェック</li> </ul>
既 存 商 品	<p><b>部門横断的な検討会による継続的な検証</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析</li> <li>● 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し</li> </ul> <p><b>委員会による審議・チェック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 経営層による商品改廃等の方向性の審議・チェック</li> </ul>

■ 「メディカルエール」・「メディカルスイッチ」開発の視点

お 客 さ ま ニ ーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 手頃な保険料で医療保障に特化した商品に加入したい。</li> <li>➔ 無配当、解約返還金なしの商品</li> <li>● 子どもの医療保障を準備したい。</li> <li>● 一生涯の医療保障を確保したい。</li> <li>➔ 0歳から80歳の方にご加入いただける商品(0歳から49歳の方は定期型、50歳から80歳の方は終身型)</li> <li>● 最新の医療保障を確保したいが、健康面を理由に見直せない。</li> <li>➔ 医師の診査や健康状態の告知なしでご加入済みの医療特約を「メディカルエール(終身型)」に変更可能な制度</li> </ul>
わ か り や す さ ・ 簡 素 化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● シンプルでわかりやすい保障内容</li> </ul>
確 実 な 給 付 金 の お 支 払 い	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ 確実な給付金の請求やお支払いができる商品</li> </ul>

■ 2010年4月株式会社化以降に取扱いを開始した商品等

名称	時期	内容
<b>商品</b>		
メディカルエール(定期型)(終身型)	2011年1月	充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる無配当タイプの商品
メディカルエール グループプラン	2011年7月	役員・従業員の医療保障を準備できる法人向けの商品
グランロード	2011年8月	簡便な手続きで加入したいといったニーズに応え、診査・告知を不要とした貯蓄性商品
Mickey(保険料払込の免除保障なしプラン)	2013年4月	こども学資保険から契約者の保険料払込免除の保障をなくし健康状態の面で不安を抱える方や祖父母の方にもご加入いただきやすい商品
ブライトWay	2014年1月	幅広い年齢層のさまざまなリスクに柔軟に対応できる総合保障型保険
クレストWay	2014年1月	お手頃な保険料で一生涯の介護保障等を準備できる介護・医療重視型保険
Top Plan サクセスU EX99	2014年5月	専用の保障充実割引ランクを導入するなど、より商品の魅力を向上させた99歳までの長期保障を準備できる商品
<b>特約</b>		
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客様にわかりやすい給付を実現した特約
8大生活習慣病入院特約D	2010年9月	当社従来の生活習慣病対象疾患に肝疾患、膵疾患、腎疾患の3疾患を加えた特約
シールドプラス特約	2012年10月	3大疾病に備える「シールド特約」のお支払事由にプラスして、上皮内がんと診断された場合等にも保険金をお支払いする特約
無配当先進医療特約	2012年10月	先進医療による療養を受けた場合に給付金をお支払いする特約 注)お支払対象となる先進医療は、療養を受けた時点において所定の要件を満たすものに限るため、医療行為、症状、医療機関などによっては、給付金をお支払いできないことがあります。
指定代理請求特約	2012年10月	従来より「代理請求の対象」や「代理請求人の範囲」を拡大し、お客様により安心して確実に保険金・給付金などをご請求いただける特約
アシストセブン	2014年1月	3大疾病、身体障害状態、要介護状態、死亡等の7つのリスクに備えることのできる特約
アシストセブンプラス	2014年1月	7つのリスクに備えることのできる「アシストセブン」のお支払い事由にプラスして、上皮内がんと診断されたとき、公的介護保険制度において要介護1と認定されたとき等にも保険金をお支払いする特約
保険料払込免除特約(H25)	2014年1月	3大疾病、身体障害状態、要介護状態に該当した際に以後の保険料のお払い込みが不要となる特約

その他		
メディカルスイッチ	2011年1月	ご加入済の医療特約を診査・告知なしでメディカルエール(終身型)に変更可能な制度
保障充実割引	2012年3月	保険種類を問わず割引ランクおよび割引額を一律とし、ご契約単位での割引を行う、わかりやすい割引制度
骨髄ドナー給付金	2012年10月	骨髄幹細胞の採取術等を受けられたときにお支払いする給付金

上記は2014年7月時点の商品概要を説明したものです。  
詳しくはパンフレット等をお読みください。

(登)C14P0401(2014.9.16)⑤

## 商品・サービス

個人向け

法人向け

### ○ 法人向け

当社は、福利厚生制度・退職金制度への対応を的確にサポートするコンサルティングと、ニーズに応じた商品、充実した各種事務サービスの提供やセミナーの実施により、法人のお客さまからのご要望にお応えしています。

#### ■ 団体保険

##### ■ 団体信用生命保険特定状態保障特約の発売

お客さまの多様なニーズにお応えするために団体信用生命保険の保障範囲を大幅に拡大した団体信用生命保険特定状態保障特約を開発し、2013年10月より販売しています。

##### 当社特約のポイント

「生きていくための団体信用生命保険」というコンセプトのもと、主契約で保障する死亡・所定の高度障害状態に加え、3大疾病による所定の状態・16の特定状態・所定の要介護状態(公的介護保険2以上連動または相当)になられた場合に保険金が支払われ、住宅ローン債務残高が0<ゼロ>円になります。

なお、本特約は、商品開発に協力いただいたりそな銀行・埼玉りそな銀行において導入され、同行では本特約をセットした住宅ローンを販売しています。

##### <例>こんなときに保険金が支払われます。

- ・胃の痛みが気になり病院で検査したところ、所定の胃がんと診断確定されたとき
- ・腎臓病で腎臓の機能を全く永久に失い、人工透析を受けたとき
- ・不整脈と診断され、恒久的心臓ペースメーカーを埋め込んだとき
- ・スポーツ中に脊椎を損傷して、介護が必要な状態になったとき(所定の要介護状態が180日間継続した場合)

#### ■ 団体年金

##### ■ 確定給付型年金向けの実績還元型商品・サービスのラインアップ拡充

運用成果の下振れ抑制や安定的な収益確保などのお客さまニーズにお応えするため、2014年4月より新商品「特別勘定 第2総合口」を販売しています。

第2総合口は、「徹底的なリスク分散」、「相場急落時の損失抑制」、「インカム収益重視」という3つの運用戦略を柱とした次世代型バランスファンドです。

また、2014年5月より企業年金のお客さまとグループ会社であるDIAMアセットマネジメントとの投資一任契約の締結の代理および媒介業務を開始しています。



商品の特徴(イメージ)

## 健康支援メニュー

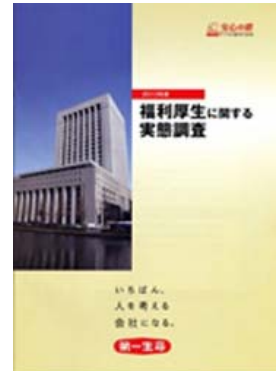
法人のお客さまに対して、健康支援に関する情報やサービスを提供しています。

### ■ 1. 福利厚生に関する実態調査

法人のお取引先に対して、メタボリック症候群やメンタルヘルスへの対策など、福利厚生制度の導入状況についてのアンケート調査(「福利厚生に関する実態調査」)を実施しました。その結果877社からいただいた回答をレポート(冊子)にまとめ、提供しています。

### ■ 2. 第一生命けんこうサポートデスク

当社の法人のお客さま向け商品における付帯サービスとして提供するもので、日常の健康相談からメンタルヘルスに関する相談まで幅広いメニューをご用意しています。



(登)C14P0401(2014.9.16)⑤

## お客さまとのつながり

お客さまとのつながり

情報提供の充実

### ○ お客さまとのつながり

#### ■ お客さまとのつながり



拡大図を開く

#### 生涯設計デザイナー

当社では、お客さま一人おひとりの生涯設計をご提案する営業職員を「生涯設計デザイナー」と呼んでいます。全国で4万人を超える生涯設計デザイナーが、営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を活用し、お客さまとのフェイス・トゥ・フェイスによる高品質なコンサルティングやサービス活動を行っています。

お客さま一人おひとりの人生に寄り添う「一生涯のパートナー」として、お客さまとご家族に「安心の絆」をお届けしていきます。

#### コンタクトセンター

「第一生命コンタクトセンター」では全国のお客さまからのお手続き・ご照会に関する受付業務、ご契約内容の確認や商品・サービス・キャンペーンに関する最新情報の提供を通じて、お客さまに対するサービスの充実に努めています。

また、最新のシステムを導入することで、より迅速かつ適切にご要望にお応えするよう努め、大規模災害時にも安定的に業務を遂行するために、コンタクトセンターを札幌・東京・大阪・福岡に設置しています。

2013年度にコンタクトセンターにお問い合わせいただいた件数は約114万件、ご契約内容や状況に応じてお電話を差し上げた件数が133万件と多くのお客さまにご利用いただいています。コンタクトセンターにてお客さまからのご意見・ご要望を受け付けた場合には社内で共有化し、サービスの向上や業務プロセスの改善に活用しています。

さらに、2013年度では世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体(米国)「Help Desk Institute」(ヘルプデスク協会)の日本法人が主催する「HDI問合せ窓口格付け2013年度」において、三つ星認証を獲得しました。

今後も、お客さまサービスの一層の充実に努めていきます。



#### ご来社窓口

当社のご来社窓口は、「第一生命ほけんショップ」の名称で全国に82店舗展開しており、年間約10万名のお客さまからご利用いただいています(2014年4月時点)。一生涯のパートナーとして「ご契約時」「ご契約期間中」そして「お支払時」のすべての局面でお客さまの声に耳を傾け、お客さまの知りたいことや悩みを理解し、それに応える「トータルコンサルティング」を提供する重要な役割を担っています。専門スタッフが応対し、お客さまにご満足いただけるまで何度でもご相談いただけます。さらに、お客さまの利便性の向上につながるよう、営業時間を平日夜間や週末に拡大した窓口も82店舗中34店舗となり、ご来店いただいたお客さまからは、「自分の都合で行けるので便利」「保険のことはもちろん、保険に関わることも含めて、時間をかけて相談できてよかった」との声を多数いただいています。今後も、お客さまに便利な場所で、ご都合の良い時間にゆっくりとご相談いただけるよう(ご相談の予約もインターネットから24時間可能です)、窓口のサービスの向上に努めていきます。



## 代理店

多様化するお客さまニーズに対応するため、2000年度より代理店チャネルへの本格的な取組みを開始し、以後、取組みを強化してきました。具体的には、2001年度より損害保険ジャパン(当時 安田火災海上保険)の代理店において販売を開始し、生命保険・損害保険トータルのサービスを提供しています。また、金融機関代理店については、金融機関向けに商品供給を専門に行う子会社として第一フロンティア生命を設立、2007年10月より営業を開始しています。

## 生涯設計レポート

ご契約内容や当社業績等を年に1回、「生涯設計レポート」としてご契約者にお届けしています。

生涯設計レポートには、お客さまに保険金・給付金等を確実に受け取りいただくため、ご契約ごとの支払事由や、保険金・給付金等の支払状況を掲載しています。

また、生涯設計レポートの到着などに合わせて、生涯設計デザイナーがお客さまのもとへ直接訪問し、ご契約内容等のご説明をさせていただき活動を推進しています。

日々変化する生活環境や医療技術に合わせて、ご契約内容のメンテナンスをご案内するとともに、健康・医療・介護・暮らしに関するサポート情報のお届け等を通じて、お客さまの「一生涯のパートナー」としてお役に立てるよう取り組んでいます。

## Webサイト

当社は、Webサイトを通じて、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金等に関するコンサルティング、経営全般にわたる諸活動および主要業績に関する情報を開示し、お客さま、株主・投資家の皆さまの利便性向上と情報開示の充実に積極的に取り組んでいます。

## ATM

当社では、契約者貸付金、配当積立金・すえ置金の引出しや契約者貸付金の返済がコンビニ・銀行等の提携ATMでご利用いただけます。2014年4月に全国で約85,000台となり、利用できるATM台数・取引機能とも業界最大級になっています。また、当社ATMには最新鋭のセキュリティシステムを業界に先駆けて導入し、当社ATMを安全にご利用いただけるよう取り組んでいます。引き続き利便性ならびに安全性の向上に向けて取り組んでいきます。

## お客様とのつながり

お客様とのつながり

情報提供の充実

### 情報提供の充実

#### DL Pad(ディーエル・パッド)

2012年8月にコンサルティングの充実を図るため、約4万名の生涯設計デザイナー(営業職員)を中心に営業・業務用携帯パソコン「DL Pad(ディーエル・パッド)」を導入しました。

「DL Pad」は、高速通信機能を備え、お客様にスピーディーなご提案やお手続きができるよう、携帯性の高い液晶画面のスレート(タブレット)型を採用しています。また、お客様の大切な情報を保護するため、最先端のセキュリティを搭載しています。

コンサルティング時には、お勧めする保障の内容をお客様と一緒に設計し、給付の内容などについても詳しく確認いただけます。さらに健康・医療、社会保障制度の情報、ご加入後のサービスや保険金・給付金を確実にお受け取りいただくための制度など、幅広い情報をイラストや動画の解説とともにご説明できる機能を搭載し、お客様との双方向のコミュニケーションによるコンサルティングに取り組んでいます。



DL Pad

#### 「メディカルサポートサービス」、「ウィズパートナー」

「メディカルサポートサービス」は、個人保険※のご契約者・被保険者とそのご家族の方を対象として、健康・医療・育児・介護に関する相談や情報提供を電話やインターネットで24時間365日(システムメンテナンス中は除く)ご利用いただけるサービスです。2013年3月よりお客様のご相談やご要望に適切にお応えできるよう、学会認定専門医による電話相談や専門病院・医師やセカンドオピニオンのご案内など、お客様ごとの専門相談員(看護師・保健師など)が専門医療への受診を総合的にサポートするサービス(「専門医療受診・セカンドオピニオンサポート・介護電話相談」)をご提供しています。

さらに、2013年12月には、今までの介護電話相談に介護関連の紹介・取次ぎサービスを加えた「介護サービスワイド&ダブル」を新たに開始しています。

これにより、日常の健康から専門医療、セカンドオピニオンのご案内、介護まで、健康・医療・育児・介護に関するサービスを幅広くご提供し、ご契約者とそのご家族の方に、日頃からの“安心”と、医療や介護が必要になった場合の“安心”をお届けしています。

また、個人保険にご加入のすべてのご契約者※を対象として、ポイントサービス「ウィズパートナー(Withパートナー)」を提供しています。お払込保険料やご継続年数によって計算されたポイントを使って、健康・医療や暮らしに役立つご優待やライフイベントをお祝いするサービスなどをご利用いただけます。

※ 財形保険のみのご契約者はご利用いただけません。



「メディカルサポートサービス」画面

#### 「生涯設計マイページ」

「生涯設計マイページ」は、インターネット上でご契約内容の確認や各種お手続き、さまざまな情報やサービスを便利にご利用いただけるご契約者専用のWebサイトです。「生涯設計サポートCD」または、オフィシャルホームページからご利用いただけます。



生涯設計マイページ画面  
(登)C14P0401(2014.9.16)⑤

## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

### ○ 正確かつ公平なお支払い

ご請求いただいたもの以外に他のお支払事由でお支払いできる保険金などがないか、もれなくご案内するために、「ご請求の受付時」「支払査定時」「お支払後」の各段階でお客様へご連絡するさまざまな取組みを行っています。お客様アンケートの結果や社外有識者からのご意見なども踏まえ、継続的な支払管理態勢等の強化に努めていきます。

#### ■ 給付金お支払いに関する定期的な情報提供

お客様ごとの支払事由一覧、過去10年間のお支払内容、特に注意いただきたいケースなどを掲載した「生涯設計レポート」を、毎年ご契約者に送付し、情報提供の充実に努めています。そのほか、冊子・Webサイト・各種お客様宛通知などでお支払いに関する情報提供を広く行っています。

#### ■ ご請求内容の適切な把握と正確な支払手続き

給付金などのご請求に関して、自社ナビゲーションシステムを活用し、お客様にお話いただいた内容から、該当可能性のある支払事由すべての請求書類をもれなくご案内しています。また、請求申出を承る生涯設計デザイナー専用の照会デスク(保険金ヘルプデスク)を本社に設置しており、専門知識を有した担当者がお客様のご請求手続きをサポートする万全なフォロー体制を整えています。

支払手続き時においては、担当者間でのダブルチェックを行うとともに、診断書上の重要な情報を複数名でシステムに入力の上自動照合することで(エントリ・ベリファイ)、正確性のさらなる向上を図っています。

#### ■ お客様に給付金などをお支払いした後のフォロー体制

原則、お手続き完了の翌営業日に、お支払いした給付内容の全件再チェックを実施しています。また、診断書を全てデータ化し、その他のお支払事由に該当可能性のある契約を抽出し、請求のご案内を行っています(支払情報統合システム)。

#### ご契約加入時・ご契約期間中

##### ご加入契約内容の十分なお知らせ

- 「保障設計書(契約概要)」などの提供
- 「ご契約のしおり—約款」のホームページでの公開
- 「ご契約のしおり」と冊子「保険金などのご請求手続きとお支払事例」の一体化
- 約款のCD-ROMでの提供
- 保険証券に「保険金などをもれなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化

##### お客様への定期的な情報提供・注意喚起

- 「生涯設計レポート」でご加入の契約ごとのお支払事由をご説明
- 「生涯設計レポート」のホームページでの提供
- 「生涯設計レポート」に保険金・給付金などのお支払履歴を掲載
- 各種通知にご請求に関する注意喚起メッセージを掲載

##### お客様に請求していただきやすい環境の整備

- お支払いの対象とならなかった場合の診断書取得費用相当額(一律6,000円)の当社負担
- 商品ラインアップの見直し・簡素化

## ご請求申出受付～請求書類ご案内

### お申出内容の正確な把握

- 請求申出受付プロセスのレベルアップ
- 高度障害保険金などのお支払事由をわかりやすく解説した説明書の提供
- 生涯設計デザイナーの携帯パソコンに保険金・給付金のご請求に関するナビゲーションシステムを搭載
- 保険金・給付金の請求申出受付専用コンタクトセンターの設置
- 生涯設計デザイナーからの保険金などの請求に関する照会について、保険金ヘルプデスクで対応
- 「治療内容報告書」に各特約のお支払対象となる病名の一例を掲載

### お客様への確実な請求手続き案内

- 請求書作成時の契約自動名寄せ
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- ご請求時に当社でお伺いしたお客様のお申出内容を記載した「保険金・給付金等お申出内容確認書」の提供
- ご請求に必要な書類をわかりやすく表示した「『治療内容報告書とあわせてご提出いただく書類』について」の提供

### 確実なご案内のための社内教育・指導

- 保険金部内に「職員の育成・教育」の専門グループを設置
- 支払業務などの事務精通した人材育成制度として「事務・アンダーライティングアカデミー」を設置

## 支払査定時・お支払後

### 正確な支払査定

- 新しい支払査定ワークフローシステムの導入
- 診断書情報をテキストデータ化し、支払査定時に活用
- 診断書情報の入力を複数の担当者が行い、その結果を系統的に突き合わせることで、入力ミスがないかを確認する「エントリー・ベリファイ」方式の導入
- 支払査定を支援するシステムサポート機能の強化
- 団体保険の支払システムのレベルアップ

### お支払内容の事後チェック

- 手続完了翌営業日の支払内容点検による支払もれの防止

### 確実かつ丁寧な請求勧奨

- 「支払情報統合システム」を活用し、追加でお支払いできる可能性のある方へご案内
- 「お支払明細」にご請求いただいていない保険金・給付金などがないか確認いただく注意喚起メッセージ等を掲載
- 入院給付金お支払後の通院給付金請求ご案内書の発信

### お客様へのお支払内容説明の充実

- 「お支払明細」記載内容の充実および、お支払内容に関する照会専用コンタクトセンターの設置
- 「保険金お支払明細」、「給付金お支払明細」に請求書などの受領日を掲載

## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

### ○ お手続きサポート体制

#### ご請求時の正確・丁寧なご案内

第一生命コンタクトセンターでは、保険金・給付金のご請求に関するお問い合わせに対して正確で丁寧なご案内ができるよう、専門知識を有する担当者が直接お客さまからのご照会に対応しています。

#### ご請求いただきやすい環境の整備

診断書に代えて、お客さまご自身にご記入いただく報告書と領収書の写しなどの提出によりご請求いただける方法も用意しています。

#### ご請求に関する利便性向上

保険金などのご請求は、生涯設計デザイナーや第一生命ほけんショップでのお取扱いに加え、第一生命コンタクトセンターでもお取扱いしています。また、日中はお不在がち、遠方にお住まいなどのお客さまには、ご要望に応じて請求書類を本社から直接お送りしています。ご準備いただいた書類については、専用封筒でご返送いただくこともできます。

#### ご請求が困難な場合のお手続きサポート

保険金などをご請求者が請求できない特別な事情がある場合に、所定の要件を満たす代理人の方がご請求者に代わって保険金などを請求することができます「代理請求制度」を導入しています。

さらに2014年1月からは、成年後見人の選任を必要とされるお客さまに法的な手続きのサポートを行える司法書士の紹介をお取次ぎする新たなサービスとして「成年後見制度サポート」を導入し、ご事情により「代理請求制度」をご利用いただけない場合にも、保険金などを確実にご請求いただける環境を整備しています。

#### より早く保険金をお支払いするための取組み

大切な方がお亡くなりになり、ご葬儀費用などが緊急にご入用となったときのために、一定の要件を満たす死亡保険金のご請求について、保険金をより早くお支払いできる「保険金クイックお受取サービス」をご用意しています。

2014年6月からは、このサービスを利用された場合、ご請求手続きいただいた当日中に保険金をお支払いできるようになりました。

さらに、ご要望に応じて最大500万円の死亡保険金については、住民票など公的書類の準備にお時間がかかる場合でも、所定の請求書と死亡診断書、本人確認書類のコピーをご提出いただくことで、保険金を先にお支払いできる「死亡保険金簡易お手続きサービス」や、保険金を現金でお届けする「死亡保険金お届けサービス」もお取扱いしています。

#### 生命保険信託を活用した保険金のお支払い

財産管理に不安のある方へ確実に保険金を遺したいなどのニーズにお応えするため、みずほ信託銀行の信託商品「想いの定期便」を同社の信託契約代理店として媒介しています。

生命保険信託とは、保険契約者が生前に死亡保険金の使い途をオーダーメイドで設計し、万が一の場合、信託銀行が保険金を受け取り、安全に管理を行いながら、お客さまが生前に指定した方へ指定した内容でお支払いしていくという仕組みです。

#### お支払時の情報提供・コンサルティングの充実

死亡保険金をお支払いする際に、「遺族年金制度」や「相続税制」に関する情報をお届けするとともに、保険金を含めた相続財産に関するコンサルティングを実施しています。

また、入院給付金などをお支払いする際には、「高額医療費制度」や「医療費控除」に関する情報をお届けしています。

## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお支払い

お手続きサポート体制

お支払いできなかった場合

お支払状況の開示

### ○ お支払いできなかった場合

#### ■ 本社支払部門

保険金・給付金をお支払いできなかった場合にご不明な点等がございましたら、「(1)支払照会窓口」にご相談いただくことができます。支払部門の専門の担当者が直接ご説明させていただきます。

なお、「支払照会窓口」のご説明にご納得いただけなかった場合には、「(2)異議申出窓口」(支払部門とは別の社内の部門)や、「(3)社外弁護士相談制度」あるいは「(4)支払審査会」(第三者組織)をご利用いただけます。

#### ■ 異議申出窓口

支払照会窓口からの説明ではご納得いただけなかった場合に「異議申出窓口」にお申し出いただけます。「異議申出窓口」では、支払部門以外の専門の担当者がご相談を承ります。

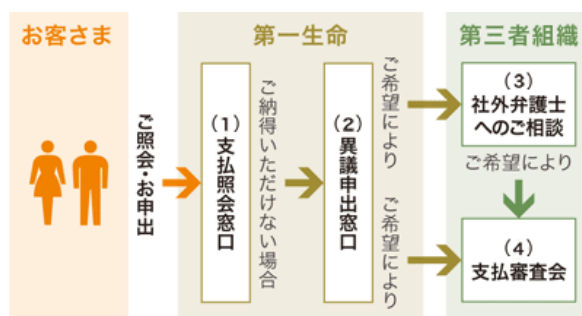
#### ■ 社外弁護士相談

当社の説明にご納得いただけない場合は、ご希望により「社外弁護士」(当社と顧問契約を締結していない弁護士)に無料でご相談いただくことができます。

#### ■ 支払審査会

社外弁護士へのご相談とは別に、客観的かつ中立的な視点で支払査定結果を審査する「支払審査会」にお申し込みいただくことができます。同審査会は、客観性を確保するため、社外の専門家(弁護士・医師・消費者問題の専門家)のみで構成されています。

#### ■ お支払いできなかった場合のご説明およびご相談の流れ(個人保険)



#### ■ 各制度のご利用実績

	異議申出窓口	社外弁護士相談	支払審査会
2012年度	202件	6件	6件
2013年度	172件	11件	8件

## 保険金・給付金のお支払い

正確かつ公平なお  
支払い

お手続きサポート  
体制

お支払いできな  
かった場合

お支払状況の開示

### ○ お支払状況の開示

お支払状況のディスクロージャーは、品質保証宣言にあるお客さまの立場に立ったお手続きや、公平・正確かつ速やかなお支払いに密接に関連する事柄です。このため、当社は生命保険協会のお支払件数・お支払非該当件数の統一算定基準に基づき、継続してお支払状況を公表することにより、皆さまからご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

#### ■ 2013年度保険金・給付金のお支払状況

(2013年度)

##### 保険金・給付金のお支払件数

	合計	死亡・高度障害・ 特定疾病等保険金	入院・手術等 給付金
お支払件数	1,062,668件	82,066件	980,602件
お支払いできなかった件数	33,787件	3,701件	30,086件
支払事由非該当	32,085件	3,278件	28,807件
告知義務違反による解除	1,141件	112件	1,029件
免責事由該当	556件	311件	245件
その他	5件	0件	5件

※ 満期保険金や生存給付金等は含みません。

##### 保険金・給付金のお支払額

	金額
合計	17,436億円
死亡・高度障害・特定疾病等保険金	4,354億円
入院・手術等給付金	1,266億円
満期保険金・生存給付金・年金等	11,815億円