

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。第一生命は、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。

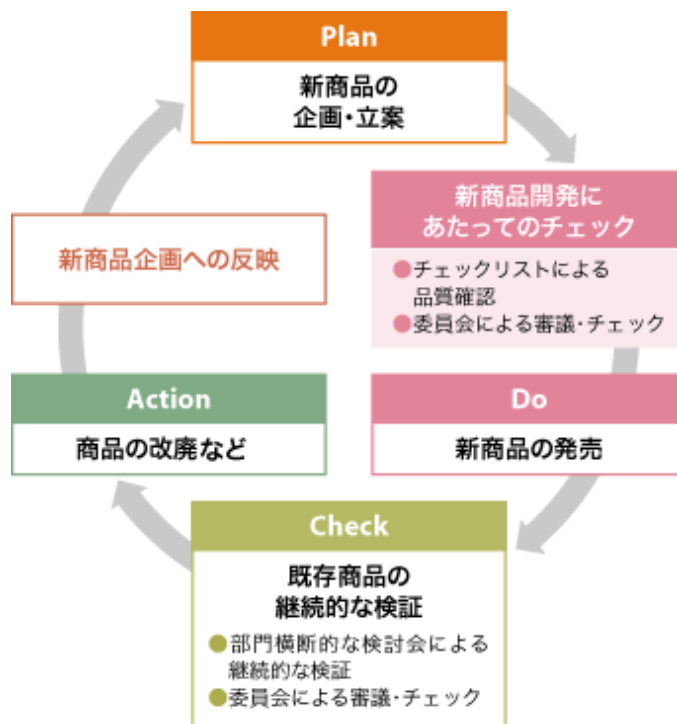
その中でも、2014年1月から販売を開始した「ブライトWay」「クレストWay」は、当社がこれまで力を置いてきた「生きていくための保障」に対応する商品開発のノウハウを結集した商品です。「ブライトWay」は「アシストセブン」「アシストセブンプラス」「インカムサポート」「保険料払込免除特約(H25)」などを付加することで、3大疾病や要介護状態・身体障害状態、死亡などの7つのリスクに幅広く備えることのできる保険です。また、「クレストWay」は、一生涯にわたる充実した介護保障をお手頃な保険料で準備できる保険で、支払事由に該当した場合は、生存されている限り終身にわたって年金をお支払いします。

第一生命の商品ラインアップ（2015年8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	ブライトWay	ブライトWay		
	医療保障	メディカルE-ル			メディカルE-ル
	介護保障	クレストWay			
	貯蓄性	Mickey	養老保険 U 一時払養老		
		گرانロード			
		に家おせ物る。			
事業保障	サクセスU サクセスU EX99 マジェスティU				
損害保険	損保ジャパン日本興亜 <引受保険会社>				
がん保険	Afiac <引受保険会社>				

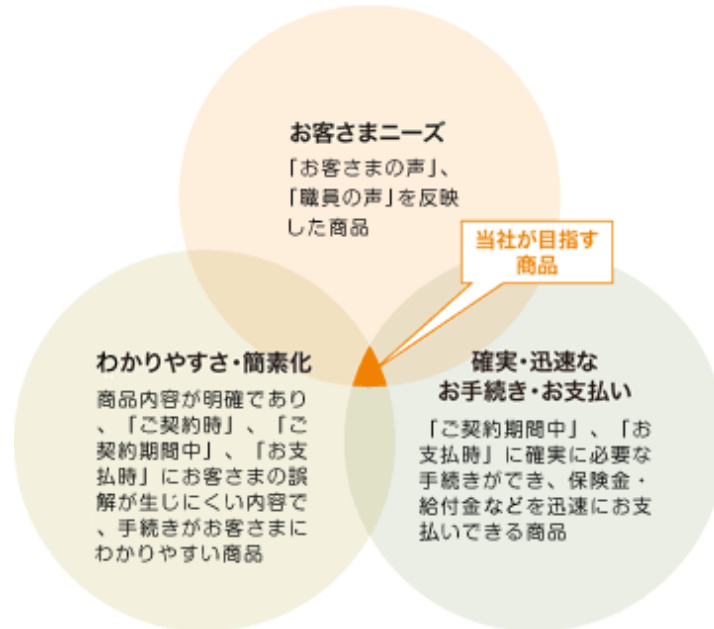
商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点をもとにPDCA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、十分なお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、お客さまに安心感・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>チェックリストによる品質確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「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 <p>委員会による審議・チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 経営層による引受け・収納保全など契約管理、保険金支払の業務フロー、事務・システムなど構築可否の審議・チェック ● 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
既 存 商 品	<p>部門横断的な検討会による継続的な検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 関連組織でのフォローアップ、データ収集および分析 ● 課題の把握と改廃検討対象商品の洗い出し <p>委員会による審議・チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 経営層による商品改廃などの方向性の審議・チェック

■ 「メディカルエール」・「メディカルスイッチ」開発の視点

<p>お客さま ニーズ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●手頃な保険料で医療保障に特化した商品に加入したい。 ➔ 無配当、解約返還金なしの商品 ●子どもの医療保障を準備したい。 ●一生涯の医療保障を確保したい。 ➔ 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) ●最新の医療保障を確保したいが、健康面を理由に見直してできない。 ➔ 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
<p>わかりやすさ・ 簡素化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●シンプルでわかりやすい保障内容
<p>確実な給付金 のお支払い</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ 確実な給付金の請求やお支払いができる商品

■ 2010年4月株式会社化以降に取扱いを開始した商品など

名称	時期	内容
商品		
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
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などを準備できる介護・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

名称	時期	内容
こども応援団	2015年1月	契約者が3大疾病、身体障害状態、要介護状態、死亡などの7つの事由に該当した場合に以後の保険料のお払込みが不要となる保障範囲の広さに加え、魅力ある返還率を実現したこども学資保険。
Mickey	2015年1月	契約者の死亡・高度障害に備えることもでき、魅力あるお受取額を実現したこども学資保険。
特約		
医のいちばんNEO	2010年9月	最新の医療実態を反映し、お客さま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 of 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など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、お客さま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、死亡などの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と認定されたときなど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込みが不要となる特約

名称	時期	内容
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などを受けられたときにお支払いする給付金
安心リレープラン	2015年6月	ご加入いただいている契約を部分的に新たな保障に柔軟に見直すことのできる制度

上記は2015年8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などをお読みください。

(登)C15P0167(2015.7.3)②

商品・サービス

個人向け

法人向け

○ 法人向け

第一生命は、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

■ 「働くわたしの医療保険」【正式名称：新医療保障保険（団体型）】の発売

お客さまのニーズに一層柔軟に、かつ幅広くお応えするため、2016年1月、従来の医療保障保険（団体型）の保障範囲を大幅に拡大した「働くわたしの医療保険」【正式名称：新医療保障保険（団体型）】を販売します。

「働くわたしの医療保険」のポイント

1. 日帰り入院でも給付金受取りが可能
◇従来は2日以上入院が対象^{※1}であった保障内容を見直し、日帰り入院を対象にすることで、より短期の入院にも備えることができます。
2. 支払対象となる手術は、公的医療保険と連動
◇医療の進歩に伴い公的医療保険の対象となる手術が見直されると、給付対象となる手術も連動するので安心です。
◇従来は会社独自の給付基準であったものを公的医療保険と連動させることによって給付の基準が明確になり、わかりやすくなります。
3. 入院一時費用にも対応
◇交通費・入院用品などの入院時にかかる諸費用にも対応できます。^{※2}
4. 放射線治療にも対応
◇年々増加している放射線治療にも対応しています。
5. 団体保険ならではのお手頃な保険料
◇スケールメリット^{※3}を生かしたお手頃な保険料です。
6. お申込手続きが簡単
◇簡単な告知（書面での健康状態に関する簡単な質問への回答）のみで、医師の診査は不要です（健康状態によっては、ご加入できない場合があります。）

※1 短期入院・手術特約を付加した場合。

※2 入院一時給付金を設定しない取り扱いも可能です。

※3 ひとつの団体でのご契約の規模が大きくなるにつれて、保険料の割引額が高くなること。

■ 団体年金

■ 確定給付型年金向け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。



商品の特徴(イメージ):特別勘定第2総合口

■ 厚生年金基金加入事業所向け商品の販売開始

2014年4月に厚生年金保険法が改正され、基金の解散により、多くの事業所が他制度への移行を検討しています。解散が予定されている厚生年金基金の後継制度として、当社は2014年6月から「利率保証型DB(マスタープランⅢ)」を、2014年10月より「DCシンプルスマート」を販売しています。どちらの商品も簡易な制度設計と低廉な運営手数料を実現しており、中小規模の厚生年金基金加入事業所のお客さまにも安心して運営いただける商品です。また、後継制度を相談いただけるコールセンターを設置しています。

■ 福利厚生に関する情報・サービスの提供

法人のお客さまに対して、福利厚生に関するさまざまな情報やサービスを提供しています。

■ 福利厚生に関する実態調査(2014年度版)

最近のトピックスである労働安全衛生法の改正(メンタルヘルス対策)をはじめ、従業員に対する健康支援や、ダイバーシティマネジメント(高齢者再雇用・女性活躍推進など)に関するお客さまへのアンケートの分析結果をレポート(冊子)にまとめ、ご提供しています。



また、法人のお客さま向け商品の付帯サービスとして、健康支援・介護に関する情報提供やご相談にお応えいたします。

■ 第一生命けんこうサポートデスク

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設定しています。

■ 第一生命介護おたすけサービス

従業員と従業員の家族を対象に介護に関する情報提供や相談にお応えいたします。

■ 会員制法人サービスサクセスネット

「サクセスネット」は、損保ジャパン日本興亜との共同運営による法人向け会員制サービスであり、約6万社(2015年4月現在)の会員が加入されています。「サクセスネット」では、ビジネス文書・法令文書「申請届出ナビゲーション」、「助成金受給可能性診断サービス」、「ビジネスレポート」、「企業経営コンサルティング」、全国の提携ホテルを優待価格で利用できる「ホテル優待サービス」など、幅広い情報やサービスの提供を通して企業経営をサポートします。



サクセスネット申込書

■ セミナーなどでの情報提供

当社は、各種セミナー、年金基金事務ご説明会、特別勘定運用ご報告会(年4回)など、情報提供の機会を数多く設け、最新トピックスやお客さまからご要望の多いテーマを中心とした情報を提供しています。

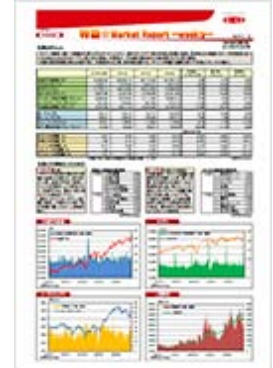


年金セミナーの様子

■ 当社ホームページなどでの情報提供

年金制度に関する法令改正をはじめ年金財政・資産運用・用語解説など、幅広い分野の情報を定期的に提供する「年金通信」を発行しています。「年金通信」は、当社ホームページ(<http://nenkintsushin.dai-ichi-life.co.jp/>)でもご覧いただけます。

また、年金通信が発行されるとご登録いただいたEメールアドレスにお知らせを通知する「メール通知サービス」も行っています。



第一生命年金通信(イメージ)

(登)C15P0167(2015.7.3)②

お客さまとのつながり

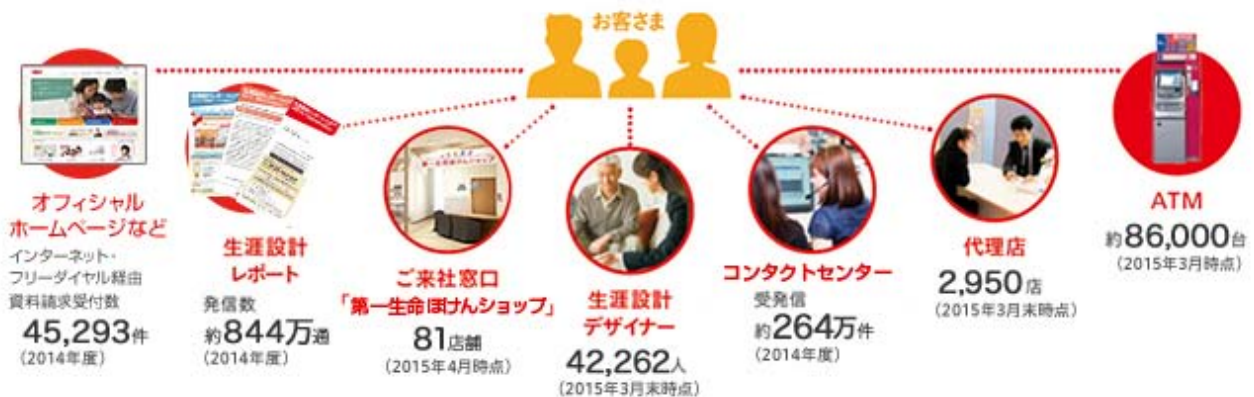
お客さまとのつながり

情報提供の充実

お客さまの健康をサポート

○ お客さまとのつながり

■ お客さまとのつながり



■ 生涯設計デザイナー

第一生命では、お客さまお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。また最近では、全国各地で活動する生涯設計デザイナーの強みを生かし、高齢者の安心・安全に悩みを抱える各自治体と「高齢者見守りサービス」協定を結び、生涯設計デザイナーが日々の活動を通じて高齢者見守りに取り組む地域もあります。このような活動を通じ、お客さまお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。

2014年度にはインターネットにてお手続き・コールバック予約・保険加入などのご相談・ご意見・ご要望をご入力いただけるようになり、また、70歳以上のお客さまを対象としたシニア専用フリーダイヤルも同年に開設致しました。このフリーダイヤルでは、コミュニケーターに直接つながり、ご照会に対してゆっくりと丁寧に対応を行います。

2014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106万件、ご契約内容や状況に応じてお電話を差し上げた件数が158万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。

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81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(2015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。

専門スタッフが対応し、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81店舗中36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、体制を強化してきました。

具体的には、2001年度より安田火災海上保険(現 損害保険ジャパン日本興亜)の代理店にて販売を開始し、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などを年に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・給付金など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・給付金など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、ご契約内容などをご説明させていただく“安心の定期点検”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、お客さまのライフステージに合った商品やサービス、情報の提供を通じて、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。

HP

当社は、HPを通じて、お客さまや株主・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。HPでは、商品・サービスに関する情報提供、各種手続き、保険・年金など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などを開示しています。

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・銀行などの提携ATMでご利用いただけます。2015年3月に全国で約86,000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に取り組んでいます。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。

ヤマト運輸(株)との取組み

2015年3月、ヤマト運輸と当社は、それぞれが有するネットワークを最大限に活用し、地域社会と共生・共助しながら、地域貢献・社会貢献に資する取組みを開始しました。

まず第1弾として、ヤマト運輸が行う対面接点での宅急便ネットワークを活用した自治体の見守り支援のノウハウを活用し、当社のお客さまで、特にシニア層の方を中心に「安心」のお届け活動を一部エリアにおいて実施しています。

具体的には、近隣に当社営業オフィスがなく、定期的に訪問が困難なお客さまへ、当社の生涯設計デザイナーに代わりヤマト運輸のセールスドライバーが「本人確認サービス※」を活用し、当社のリーフレットをお届けすることで情報連携を行い、また配達状況を当社へフィードバックする仕組みとなります。

なおお客さまは必要に応じて、保険契約の不明点や保険金・給付金の請求などについて、当社コンタクトセンターにご連絡いただくか、お客さまのご要望によっては、生涯設計デザイナーなどがご連絡の上、対応します。

※ヤマト運輸の本人確認サービス

2008年3月1日に「犯罪収益移転防止法」が施行された事から、法律に対応した本人確認を行った上で配達するサービスとして、同年5月16日より開始しました。



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

お客さまの健康をサポート

○ 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、お客さま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、お客さま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さまと一緒に設計し、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、お客さま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

「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。「ご契約のしおり-約款(DVD-ROM)」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)C15P0167(2015.7.3)②

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

お客さまの健康をサポート

○ お客さまの健康をサポート

「Run with You」プロジェクト

第一生命では、マラソンやジョギングを、楽しみながら日々の健康促進につなげる代表的なスポーツと捉え、2015年6月に、東京マラソンをはじめ全国15の市民マラソン大会への協賛などを行うプロジェクト「Run with You」を開始しました。「Run with You」では、お客さまや全国の方々の健康増進をサポートするため、「スポーツの観戦・応援」だけではなく、当社独自の取組みとして、誰もが参加できる「市民マラソン」への支援を通じて、皆さまの健やかな生活を支えていきます。また、2012年ロンドンオリンピックに出場した当社女子陸上競技部アドバイザーの尾崎好美による大会会場でのランニング教室を開催するなど、大会や地域の活性化にも貢献していきます。



2015年度の協賛マラソン大会

「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月よりお客さま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セカンドオピニオンのご案内など、お客さまごとの専門相談員（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」）を、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」を提供しています。さらに、2014年12月より、主に50代以上の方へくセカンドライフをサポートするサービス

を新たに提供しました。高齢で介護などが必要なご家族がいらっしゃる方にはそのご家族を支えるサポートとして、またご本人にとってもお役に立つサービスをご提供しています。これにより、日常の健康から介護、終末期まで、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

(登)C15P0167(2015.7.3)②

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

ご請求いただいた保険金などの他にもお支払いできる保険金などを漏れなくご案内するために、「ご請求の受付時」「お支払可否の判断時」「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など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。その他、冊子・ホームページ・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。

■ 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、お客様にお話し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漏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、ご提出いただいた診断書記載の医療情報をすべてシステム入力し、お支払いに必要な情報を自動的にコード化しています。また、それぞれの工程で入力された情報を系統的に突き合わせする「エントリ・ベリファイ」を実施することで、正確性のさらなる向上を図っています。

■ お客さま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、診断書をすべてデータ化し、その他の支払事由に該当可能性のある契約を抽出し、ご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「保険金などの請求手続きと支払事例」の一体化
- ご契約のしおり・約款のDVD-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

お客さま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支払事由を説明
- 「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・給付金などの支払履歴を掲載
- 各種通知に請求に関する注意喚起メッセージを掲載

お客さまにご請求していただきやすい環境の整備

- 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

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」に各特約の支払対象となる病名の例を記載

お客さまへの確実な請求手続案内

- 請求書作成時自動で別口の契約を検索
- 請求書作成時の病名確認の必須化
- 請求時にお伺いしたお客さまの申出内容を記載した「保険金・給付金等申出内容確認書」を提供
- 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」を提供

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」専門の担当を設置
- 支払業務などの事務に通じた人財育成制度として「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
- 診断書情報を複数の担当者がテキスト入力し、その結果を系統的に突き合わせする「エントリ・ベリファイ」方式の導入
- 診断書に記載された傷病名などの情報を自動コード化
- 自動コード化された診断書情報と、担当者が入力した結果を系統的に突き合わせする「エントリ・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

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案内
- 「お支払明細」に請求いただいていない保険金・給付金などがいないか確認いただく注意喚起メッセージなどを掲載
- 入院給付金支払後の通院給付金請求ご案内書の発信

お客さまへの支払内容説明の充実

- 「お支払明細」記載内容の充実および、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記載

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

正確かつ丁寧なご案内に向けた体制整備

保険金などのご請求は、約4万人の生涯設計デザイナーや全国約80店舗の第一生命ほけんショップに加え、第一生命コンタクトセンターでもお受けしています。コンタクトセンターでは、更なる利便性向上に向け、2014年度から日曜日の営業を開始しています。

さらに、シニア層のお客さまを対象とした専用フリーダイヤルを2014年度に設置し、シニア層のお客さまに寄り添った丁寧なご案内を行っています。

ご請求いただきやすい仕組みづくり

当社では、保険金などをよりご請求いただきやすくするために業界に先駆けて、診断書に代えて、お客さま自身にご記入いただく報告書と領収書の写しなどのご提出によりご請求いただける方法も用意しています。

また、日中はご不在がち、遠方にお住まいなどのお客さまには、請求書類を本社から直送し、ご準備いただいた書類を専用封筒で返送いただくサービスも行っています。

お客さまの事情に応じたお手続きサポート

2015年7月下旬より先進医療を安心してお受けいただくことを目的として、「先進医療安心サポート」サービスを開始しました。先進医療受診前の情報入手から、受診に関する電話相談、お手続きのサポート、重粒子線・陽子線治療費（先進医療の技術料）の医療機関への当社からの直接支払いまで、充実したサポートを総合的にご提供します。

また、受取人が保険金などをご請求できない特別な事情がある場合、所定の要件を満たす代理人が受取人に代わって保険金などをご請求することができる「代理請求制度」を導入しています。

さらに、ご事情により「代理請求制度」を利用いただけない場合で、成年後見人の選任を必要とされるお客さまに法的なお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「成年後見制度サポート」を導入し、保険金などを確実にお受取り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、葬儀費用などが緊急でご入用となったときのために、請求手続きをされた当日中に死亡保険金をお受取りいただける「保険金クイックお受取サービス」を2012年度よりご提供しています。

さらに、2014年度からは最高500万円までの死亡保険金については、お手続きに必要な書類の一部がすぐにご

準備できなくても先にお受取りいただける「死亡保険金簡易お手続きサービス」、保険金を現金でお届けする「死亡保険金お届けサービス」もご提供しており、2012年度のサービス開始以来これまでに合計で約400件ご利用いただいています。また、住民票などに代えて、死亡届の受理証明書[※]でご請求いただける取扱いも行っています。

※死亡の届出を証明する書類であり、住民票などよりスムーズに取得可能な場合があります。

■ 生命保険信託を活用した保険金のお支払い

確実に保険金を遺したいといったニーズにお応えするため、当社は、みずほ信託銀行と共同開発した信託商品「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取り、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する仕組みです。

■ お支払時の情報提供・コンサルティングの充実

相続時の諸手続きや生前の相続対策についてコンサルティングを行う相続コンサルタントFPを全国の支社に配置し、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。さらに、死亡保険金をお受取りになる際に、「遺族年金制度」などの社会保障制度や「相続税」などの税制に関する情報をお届けしています。

また、入院給付金などをお受取りの際には、医療費の負担を軽減できる「高額療養費制度」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などがございましたら、「(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。

■ 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」にご相談いただくことができます。「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。

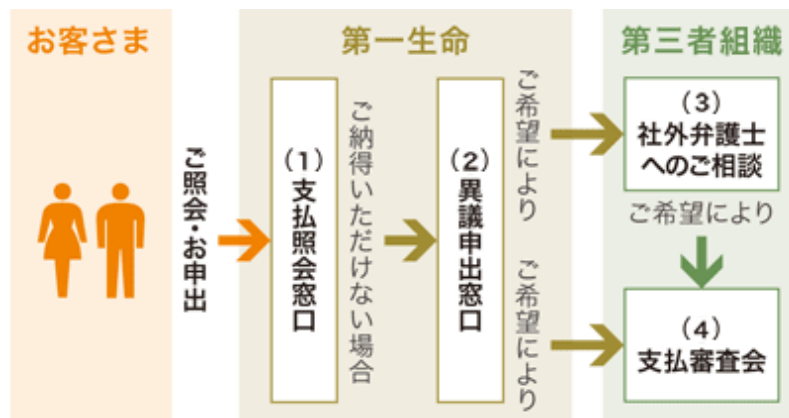
■ 社外弁護士相談

第一生命からの説明にご納得いただけなかった場合は、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」をご利用いただくことができます。支払審査会は、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
2013年度	172件	11件	8件
2014年度	149件	6件	1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、第一生命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、継続して公表することにより、皆さまからのご信頼とご支持をいただけるよう努めています。

■ 2014年度保険金・給付金のお支払状況

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	1,118,672件	85,979件	1,032,693件
お支払いできなかった件数	32,915件	3,539件	29,376件

※ 満期保険金や生存給付金などは含みません。

保険金・給付金のお支払額

	金額
合計	17,914億円
死亡・高度障害・特定疾病等保険金	4,382億円
入院・手術等給付金	1,280億円
満期保険金・生存給付金・年金など	12,252億円