

2014年12月5日

## 「セカンドライフ生涯設計応援宣言」の取組み開始について

第一生命保険株式会社(社長: 渡邊 光一郎)では、「一生涯のパートナー With You プロジェクト」のレベルアップとして、シニア層のお客さまに対する「セカンドライフ生涯設計応援宣言」の取組みを開始します。

昨今、少子高齢化を踏まえてシニア層の存在感は増し、それぞれの生き方も多様化している中、当社は一生涯のパートナーとしてお客さまの生涯に寄り添うために、シニア層のお客さまをより大切にしていきます。

そのため、これまで当社ではさまざまなサポートやサービスに取り組んできましたが、今般取組みを開始する「セカンドライフ生涯設計応援宣言」では、「保険金・給付金を確実にお受取りいただくなど、生命保険本来の機能を業界最高のレベルで実現し、シニア層のお客さまお一人おひとりの『確かな安心』をかたちにする。」をコンセプトに、シニア層のお客さまにやさしい各種サービスを新たな取組みもあわせてお届けしていきます。

なお、障がい者の方々に対しても、代筆や代理人によるお手続き、丁寧な対応などの取組みを実施しておりますが、今回のシニア層のお客さまに対する取組みを活用し、さらなるサポートやサービスの向上に取り組んでいきます。

## セカンドライフ 生涯設計 応援宣言

保険金・給付金を確実にお受取りいただくなど、  
生命保険本来の機能を業界最高のレベルで実現し、  
シニア層のお客さまお一人おひとりの『確かな安心』をかたちにする

「確実な保険金・給付金のお受取り」のための  
利便性の高いお手続きや充実したサポート体制

保険金・給付金を適切にお受取りいただくための  
万全なフォロー体制

お役に立つ商品やサービス、情報の提供

わかりやすいお客さまあて通知、  
シニア層のお客さまに寄り添った丁寧な対応

主な取組み内容は以下のとおりです。(取組みの詳細は別紙をご参照ください)

**1. 「確実な保険金・給付金お受取り」のための利便性の高いお手続きや充実したサポート体制**

- ・ 加齢に伴う生活環境や体調面の変化(一人暮らしや介護施設への入居など)に対応し、保険金請求に必要な住民票に代えて届出先の役所で取得できる「死亡届受理証明書による保険金請求の取扱」
- ・ 保険金・給付金を有効活用いただくために、認知症などがある方のご請求手続を支援する「成年後見制度サポート」
- ・ 迅速に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」
- ・ 保険金の活用方法を予め指定できる「生命保険信託」
- ・ 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実施する相続コンサルタントFPを全国の支社に配置

**2. 保険金・給付金を適切にお受取りいただくための万全なフォロー体制**

- ・ 年1回の“安心の定期点検”によるご加入の契約内容の確認
- ・ ご高齢のお客さまへの電話による状況確認
- ・ 切れ目のない永続的なフォロー体制を構築する「ベストパートナー制度」
- ・ ご契約者さま以外の契約関係者の方々からのお問い合わせなどに回答可能とする「契約内容ご案内制度」(2015年6月実施予定)

**3. お役に立つ商品やサービス、情報の提供**

- ・ 公的介護保険制度に連動したわかりやすく幅広い給付の介護・医療重視型保険「クレストWay」や医療保障が一生続く終身医療保険「メディカルエール(終身型)」
- ・ 健康状態にかかわらず簡便なお手続きでご利用・ご加入いただける、当社所定の医療保障を最新の終身医療保険へ見直す制度「メディカルスイッチ」や一時払終身保険「グランロード」などの『告知・診査』を要しない商品・制度<sup>(注)</sup>
- ・ 「メディカルサポートサービス」・「With パートナー」での新たなサービス提供
- ・ セカンドライフの課題・ニーズに即したセミナーの全国展開

(注)現在入院中の方など、一部ご利用いただけない場合があります。

**4. わかりやすいお客さまあて通知、シニア層のお客さまに寄り添った丁寧な対応**

- ・ お客さま視点に立った見やすくわかりやすいお客さまあて通知の提供
- ・ シニア層のお客さまを対象とした、直接コミュニケーターに繋がる専用のフリーダイヤルの開設

第一生命では、「一生のパートナー With You プロジェクト」のコンセプトにもとづき、お客さまお一人おひとりにあわせた総合的なコンサルティングをご提案していくことで、ご加入からお受取りまで総合的に、未来につづく「確かな安心」をお届けしていきます。

# 「セカンドライフ生涯設計応援宣言」

主な取組み内容

2014年12月5日

第一生命保険株式会社

一生涯のパートナー

**第一生命**

# 「確実な保険金・給付金お受取り」のための利便性の高いお手続きや充実したサポート体制

一生涯のパートナー

第一生命

シニア層のお客さまに配慮し、保険金・給付金のご請求時の利便性の向上を図るとともに、確実に保険金をお受取りいただくためのサポート体制、社会保障制度や税制などの情報提供やコンサルティングを充実させていただきます。

## ① 保険金クイックお受取サービス



- ▶ 平日の午前10:30までに、ご請求に必要な書類をすべて揃えて第一生命ほけんショップでお手続きをされると、死亡保険金全額をお手続き当日中にお受取りが可能なサービスを提供しています。あわせて、下記サービスも行っています。

### 死亡保険金簡易お手続きサービス



住民票等の公的書類がすぐにご準備できない場合でも、死亡診断書・本人確認書類(運転免許証等のコピー)・所定の請求書のご提出で、最高500万円までの死亡保険金を指定の口座で受取ることができるサービス

(注)住民票などの公的書類は後日提出いただきます

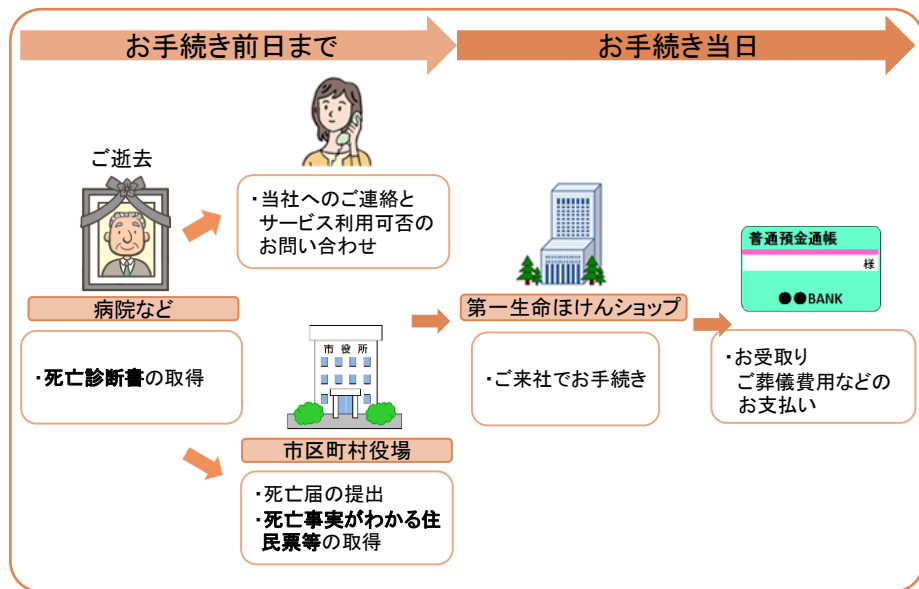
### 死亡保険金お届けサービス



現金が緊急に必要な場合でも、最高500万円までの死亡保険金をお客さまのご自宅に現金でお届けするサービス

※ご利用にあたっては、ご契約内容、お亡くなりになられた状況など、所定の要件を満たしていることが必要です

### ■ サービスご利用の流れ ■



# 「確実な保険金・給付金お受取り」のための利便性の高いお手続きや充実したサポート体制

一生涯のパートナー

第一生命

## ② 死亡届の受理証明書での取扱

- 死亡保険金ご請求の際には死亡事実のわかる公的書類(住民票など)が必要になりますが、加齢に伴う生活環境や体調面の変化(一人暮らしや介護施設への入居など)が生じたお客さまにとっては、死亡届出地と住所が異なるなどの事情により住民票取得に時間や手間がかかる場合があります。第一生命では、よりスムーズに死亡保険金をご請求いただけるよう、住民票などのかわりに「死亡届の受理証明書」(※)でのお手続きを取り扱っています。

※死亡届の受理証明書は、死亡の届出をした人が、届出を行った市区町村役場で取得できます。



## ③ 生命保険信託「想いの定期便」



- 生命保険信託を活用した保険金お受取りをサポートできるよう、みずほ信託銀行の信託商品『想いの定期便』を信託契約代理店として取次ぎしています。

## ④ 成年後見制度サポート



- 認知症等で保険金・給付金のご請求が困難な場合、成年後見制度のご利用をサポートしています。  
専門機関である公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートと協定し、法的な手続きのサポートを行える司法書士をご紹介します。



# 「確実な保険金・給付金お受取り」のための利便性の高いお手続きや 充実したサポート体制

一生涯のパートナー

第一生命

## ⑤ シニアの方などに配慮した保険金・給付金ご請求時の制度・お手続きサポート

- ご事情により保険金・給付金をご請求いただけないときや請求書に記入できないときに備え、代理請求制度や代筆制度をご用意しています。
- 第一生命コンタクトセンターでは、保険金・給付金に関する専門の担当者が直接お客さまからのご照会に対応しています(土・日曜日も受付)。また、各種お問い合わせやお手続きのコールバック予約も受け付けています。

## ⑥ お受取時の情報提供・コンサルティングの充実

- 死亡保険金のお受取りの際に、遺族年金制度や相続税制に関する情報提供を行うとともに、保険金を含めた相続財産に関するコンサルティングなどを実施しています。
- 全国の支社に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実施する相続コンサルタントFPを配置しています。

# 保険金・給付金を適切にお受取りいただくための万全なフォロー体制

将来にわたって、適切に保険金・給付金をお受取りいただくために、年1回の“安心の定期点検”にて、ご加入の契約内容を確認することや、切れ目のない永続的なフォロー体制の構築など、お客さまのご契約を守るために万全な体制を整えています。

## ①“安心の定期点検<sup>®</sup>”の実施

年1回お届けする「生涯設計レポート」の到着時、または、その他の様々なお手続きの機会にあわせ、担当の生涯設計デザイナー<sup>®</sup>より、お客さまと一緒に以下の3点を点検します。また、第一生命コンタクトセンターや第一生命ほけんショップによる確認も実施しています。

- ✓ ご加入の契約内容の点検
- ✓ 保険金・給付金のお受取り事由とお受取りになった履歴の点検
- ✓ ご家族の情報など、ご登録内容の変更有無の点検

## ②ご高齢のお客さまへの電話による状況確認の実施

- “安心の定期点検”を通じたアフターサービスをさらに充実するため、より丁寧な対応が必要と考えられるご高齢のお客さま(満91歳以上)で、「①“安心の定期点検”」で確認が実施できていない場合は、本社よりお電話し定期的にお客さまの状況の確認を実施しています。

# 保険金・給付金を適切にお受取りいただくための万全なフォロー体制

## ③ベストパートナー制度

- 永続的なお客さまフォロー体制の構築に向けて、担当の生涯設計デザイナーに加え、より丁寧なお客さま対応ができるよう必要に応じてサービス活動等を実施する担当者を配置し、両者により、“一生涯のパートナー”に相応しいお客さまサービスとコンサルティングを実施していきます。

## ④「契約内容ご案内制度」の創設

NEW

【2015年6月実施予定】

- 日頃よりご契約者さま以外の契約関係者（被保険者、受取人、指定代理請求人）の方々に契約内容をご理解いただき、「保険に加入している」「保険金を受取ることができる」安心を実感していただくための制度を開始します。
- 具体的には、ご契約者さまから事前に同意をいただくことにより、契約関係者の方々からのお問い合わせに迅速にお答えすること、必要に応じてお手続きに関する重要な情報を第一生命よりご案内することが可能になります。



# お役に立つ商品やサービス、情報の提供

一生涯の幅広い介護保障や医療保障を準備できる商品や、健康状態に関する告知や診査なしで加入できる商品などの充実に加え、メディカルサポートサービス・Withパートナーにおける新たなシニア向けサービスの提供、シニア向けセミナーの開催を開始します。

## ① 高齢化の進展に対応した充実した商品ラインアップ

【2014年12月拡充】

- 高齢化の進展や医療技術の進歩に対応した介護・医療の「生きていくための保障」を充実
- 将来の自分が楽しむための備え、そして、お子さま・お孫さまの未来を応援する新しい備えを提案

### 分かりやすく幅広い介護保障



#### ● 公的介護保険制度に連動した介護給付で安心の保障

公的介護保険制度において「要介護2以上」と認定された場合、または同制度における「要介護2以上」相当に該当した場合に、年金が受け取れる介護保険です。

#### ● 終身介護年金で一生涯にわたる安心

保障は一生涯続き、お支払対象となる要介護状態に該当した場合、一生涯にわたって年金をお受け取りいただけます。

#### ● 「生きていくための保障」をさらに充実

特約を付加することで3大疾病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中)、要介護・身体障害状態や死亡などの7つのリスクへの備えや医療保障をさらに充実させることができます。



5年ごと配当付  
特定状態保障定期保険特約



5年ごと配当付  
特定状態充実保障付死亡保障特約



新総合医療特約D(H22)

### 最新の医療保障



日帰り入院からの入院給付、公的医療保険と連動した手術給付など、魅力ある充実した給付金が受け取れる終身医療保険です。医療保障は一生涯続き、保険料も一生涯変わりません。

### お子さま・お孫さまの未来を応援する備え

NEW

学資  
保険



5年ごと配当付こども学資保険(2014)

教育資金を計画的に準備できるこども学資保険です。

「業界最高水準(\*)の幅広い保障」と「魅力ある返還率」で、子育て期間中の大きな安心をご提供します。

(\*)生命保険協会加盟の生命保険会社が取扱う学資保険の中で、ご契約者に対する保障の範囲において業界最高水準。(当社調べ、2014年12月5日現在)

# お役に立つ商品やサービス、情報の提供

## ① 高齢化の進展に対応した充実した商品ラインアップ

【2014年12月拡充】

### 加入時の利便性向上（『告知・診査』を要しない商品・制度の充実）

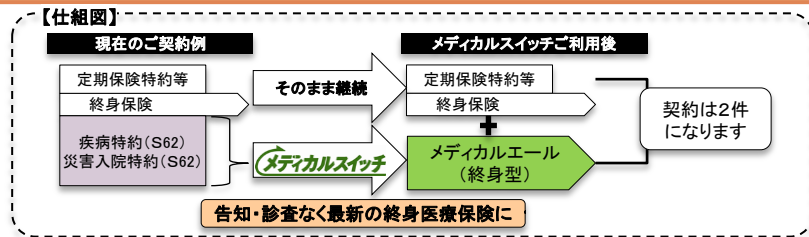
年齢とともに健康に対する不安が高まる中、健康状態にかかわらず安心してご加入いただける『告知・診査』を要しない商品・制度の充実。

#### 告知・診査なく最新の医療保険へ見直し



当社所定の医療保障に既にご加入いただいているお客さまが、ご利用いただける保障見直し制度です。  
告知や診査を要しないため、健康状態にかかわらず簡便な手続きで最新の終身医療保険にご加入いただくことができます。（注）

（注）現在入院中の方など、一部ご利用いただけない場合があります。



#### 告知・診査なく加入できる一時払終身保険

レベルアップ

加入取扱年齢を拡大(0~80歳)



告知や診査を要しないため、健康状態にかかわらず簡便な手続きでご加入いただける高いキャッシュバリューの一時払終身保険です。（注）

2014年12月より、契約年齢範囲を80歳まで拡大し、より幅広いお客さまに活用していただきやすくなりました。

（注）現在入院中でないなど所定の条件を満たす必要があります。

## <第一フロンティア生命（第一生命グループ）の商品>



第一フロンティア生命  
第一生命グループ

第一フロンティア生命は、銀行・証券会社などの金融機関を通じて、変額商品、外貨建商品などの貯蓄性保険商品を販売する第一生命の子会社です。

告知・診査が不要な商品を多数取り扱っており、また、商品によっては87歳までご加入いただけるなど、お客さまのさまざまなニーズにおこたえしています。

第一フロンティア生命ホームページ (<http://www.d-frontier-life.co.jp/>)

# お役に立つ商品やサービス、情報の提供

## ②ご契約者とそのご家族向けサービスの拡充

【2014年12月拡充】

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以下の「セカンドライフをサポートするサービス」を追加します。

### ご契約者健康・医療・介護サービス

NEW

#### ➤「セカンドライフ医療・健康電話相談」(無料)

告知・終末期医療(緩和ケア)に不安を感じている方とご家族からの相談に専門相談員がお応え。相談内容に応じ専門医との3者通話相談も可。

- ・ 主治医への相談方法のサポート
- ・ 家族のかかわり方の相談
- ・ 終末期に対応する医療機関情報の提供 など

提供:(株)保健同人社



レベルアップ

#### ➤「介護電話相談」(無料)

「ケアマネージャー」や「認知症サポーター養成講座」を受講した「認知症サポーター」である相談員が対応。相談内容に応じて認知症や在宅介護に詳しい専門医等との3者通話相談も取扱を開始。

提供:(株)保健同人社

### ご契約者ポイントサービス



NEW

#### ➤「空き家管理サポート」紹介・取次ぎサービス

長期入院や介護施設への入所等で居住していない家を維持したい方に空き家管理サービス

(優待あり)  
提供:総合警備保障(株)  
大東建物管理(株)

NEW

#### ➤「おもいで整理」紹介・取次ぎサービス

故人の部屋や遺品・おもいででの整理代行サービス

(優待あり)  
提供:ヤマトホームコンビニエンス(株)  
キーパーズ(有)



NEW

#### ➤「終活相談サービス」(優待あり)

お葬式に関する不安や心配事の相談、急にお葬式を行うことになったときに承るサービス

提供:イオンライフ(株)

## お役に立つ商品やサービス、情報の提供

### ③シニア向けセミナー「セカンドライフ生涯設計応援セミナー」の開催

全国の各支社において開催しているシニア向けセミナー（「相続対策」、「公的年金」、「マネー」といったテーマ）に加え、セカンドライフの「健康・経済・孤独」といった不安に対して、生命保険の枠を越えて解決のヒントを提供するイベント・セミナーを、大都市中心に順次開催していきます。

（テーマの例）

- シニア期の健康増進、予防医療
- 地域・社会とのつながりを保つ秘訣
- 終活、相続のポイントと、生前の備え

## わかりやすいお客さまあて通知、シニア層のお客さまに寄り添った丁寧な対応

お客さまの視点に立った見やすくわかりやすいお客さまあて通知の提供、シニア層のお客さまに十分に配慮した丁寧な対応を実施しています。

### ①お客さま向けご契約内容説明帳票のリニューアル NEW 【2015年3月より順次実施予定】

- ご契約時の保険証券・ご加入後の生涯設計レポート・ご契約内容変更時のご案内等、お客さま向けご契約内容説明帳票を大幅にリニューアルし、「見やすさ」「わかりやすさ」を追求します。なお、帳票の「見やすさ」「わかりやすさ」について、第三者機関による評価ならびに認証を申請予定です。

### ②シニア専用フリーダイヤルの開設 NEW 【2014年12月17日より】

- 70歳以上のお客さまを対象として、直接コミュニケーターに繋がる専用フリーダイヤルを開設します。
- お客さまがご高齢であることを十分に認識した対応を心掛け、ゆっくりと分かりやすい対応を実施します。

### ③お客さまあて通知の見やすさ・わかりやすさ向上

- お客さまあて通知を「見やすく」「わかりやすく」するために、掲載文言の見直し、ユニバーサルデザインフォントの使用・色彩などの改訂を順次実施しています。

### ④加入時のご家族（子）同席の推奨、ご家族同席依頼リーフの提供

- シニア層のお客さまに「ご家族同席依頼リーフ」にてご家族（子）同席を推奨し、同席者も交えて契約内容をわかりやすくご説明します。

### ⑤第一生命ほけんショップでのやさしい対応

- シニア層のお客さま向けに拡大鏡（ルーペ）、老眼鏡の設置など、やさしい対応に努めています。