

2015年6月15日

「契約内容ご案内制度」の創設、 および「契約内容ご説明資料」の充実 ～「安心」をいつも、いつまでも、ひろく～

第一生命保険株式会社（社長：渡邊 光一郎）では、お客さまの一生涯に寄り添った「確かな安心」「充実した健康サポート」を提供する「一生涯のパートナー With You プロジェクト」を展開しています。また、2014年12月より、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「セカンドライフ生涯設計応援宣言」の取組みを推進しています。

この一環として、保険の加入内容のご案内やご請求手続きなどをよりスムーズに行なうための取組みとして、(1)「契約内容ご案内制度」の創設（7月22日より）と、(2)「契約内容ご説明資料」の充実（3月20日より順次）を実施していきます。

1. 「契約内容ご案内制度」の創設

保険金などの請求者（被保険者、死亡保険金受取人、指定代理請求人など）は下表のとおりとなっており、契約の内容や形態により、契約者ご本人と請求者（被保険者、死亡保険金受取人、指定代理請求人など）が別人となる場合があります（当社では、契約者と死亡保険金受取人が別人となる契約の割合が約8割となっています）。

（生命保険の保障内容と請求者・受取人の関係）

ご請求・お受け取りいただける保障内容	請求者（受取人）
① 入院・手術給付金、三大疾病（がん・脳卒中・心筋梗塞）保険金、障害・高度障害保険金、介護給付金など	被保険者
② 死亡保険金	死亡保険金受取人
③ 年金・満期保険金	年金・満期保険金受取人 （＝契約者）

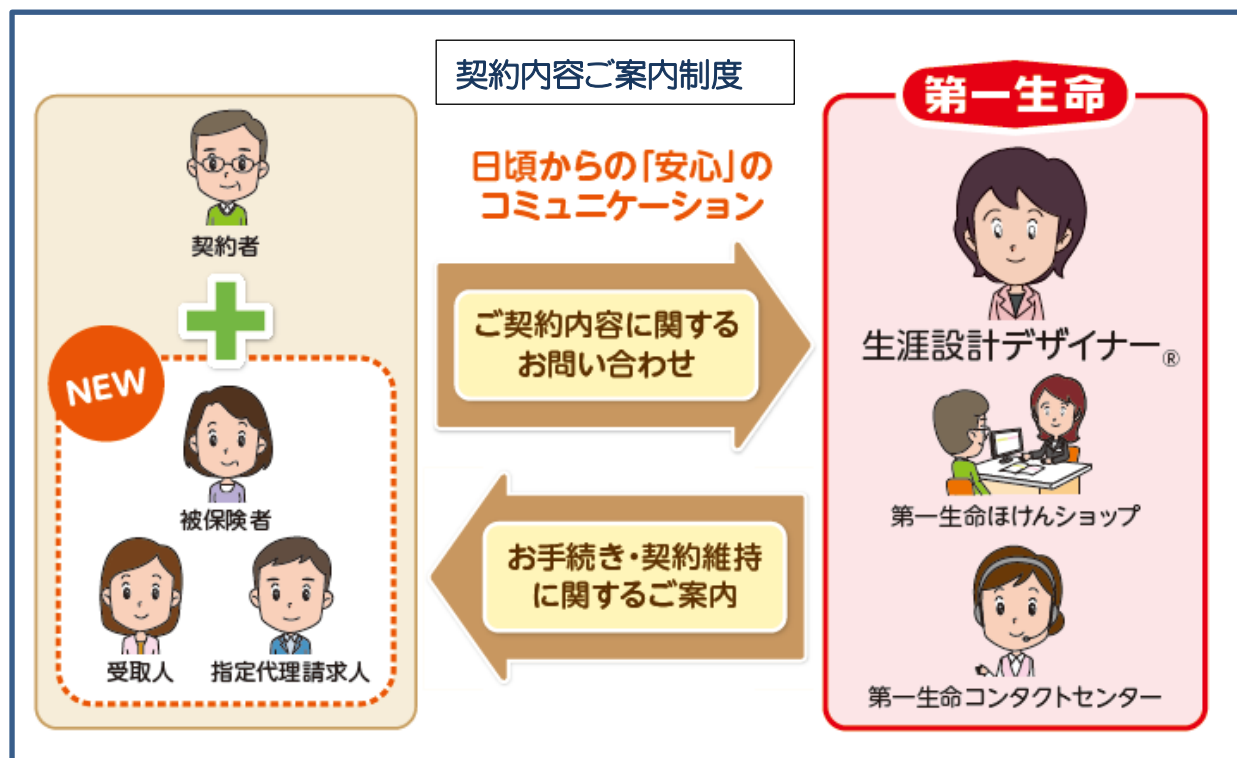
そのため、保険金などを確実にご請求・お受け取りいただくためには、契約者以外に、請求者（被保険者、死亡保険金受取人、指定代理請求人など）の方にも日頃から契約の内容や手続きを知っていただく必要があります。

また、契約者の長期の不在や災害・事故、意識障害や認知症などの場合には、被保険者や受取人の方からの照会への対応や、当社からの案内などをよりスムーズに行っていくことが必要です。

そこで、当社ではこのたび「契約内容ご案内制度」を創設し、あらかじめ契約者からお申し込みをいただき、被保険者・受取人・指定代理請求人（被保険者の代わりに請求いただく方をあらかじめ指

定いただけます)の連絡先などを当社にご登録いただき、その後の受取人や指定代理請求人の変更の際にも連絡先などの確認・変更を行うことで、このような対応を長期にわたって実施できるようにしていきます。(7月22日より実施)

また、新契約にご加入のお客さまにも、契約の申込手続きとあわせて本制度のご案内およびお申込みを同時に行うことができるようにしていきます(9月17日より実施)。



2. 「契約内容ご説明資料」の充実

生命保険契約は長期にわたるため、保険金の請求(受け取り)をされる被保険者・受取人・指定代理請求人の方や、ご高齢の契約者の方などにも、いつも最新の状況で、加入内容や支払事由などをわかりやすくお伝えすることが大切です。

そのため、ご加入時の「生命保険証券」をはじめ、毎年郵送でお知らせしている「生涯設計レポート」など、ご契約内容をお知らせするさまざまな資料について、加入内容・支払事由・受取人などをわかりやすい文字や表現でお示するとともに、さらに表示方法を共通化して提供できるようにします。

(1) ユニバーサルコミュニケーションデザインの採用

見やすい情報量、文長、行間の確保、色調となるよう、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会の「見やすいデザイン」認証を取得しました。

(2) 表示内容の充実・共通化

保障の仕組図やお支払事由の表示を各資料間で共通化し、被保険者・受取人・指定代理請求人などの方の表示を充実させることで、お客さまに契約内容をご確認いただくあらゆる場面で、わかり

やすさを追及しました。

(3) マルチメディア化

①生涯設計デザイナー®などがお届けする紙媒体の資料に加え、②生涯設計デザイナー®がコンサルティングで利用する携帯パソコン「DL Pad」の画面、③お客さまご自身のパソコンによる「マイページ」など、電子媒体でも共通のわかりやすい表示で契約内容をご確認いただくことができます。

<対象となる契約内容説明資料>

対象	改訂時期	概要
生命保険証券	2015年3月20日～	契約成立時または再発行時に、郵送にて契約内容などをご案内します。
ご契約内容説明書	2015年6月19日～	生涯設計デザイナー®、第一生命ほけんショップなどでご加入の契約の保障内容をご説明する資料としてご提供しています。携帯端末DL Padの画面を使ってご案内も行っています。
ご契約内容変更明細書	2015年6月29日～	名義変更など、契約内容の変更手続きを行った際、変更後の契約内容などを示す資料として郵送にてお届けしています。
生涯設計eレポート	2015年6月19日～	ご契約者専用インターネット・サイト「生涯設計マイページ」にてご提供しており、お客さまご自身で契約内容などをご確認いただくことができます。
生涯設計レポート	2015年度発信分	毎年一回、郵送にて契約内容・支払事由・支払履歴などをご案内します。

当社では、「安心の定期点検®」などの活動をはじめ、さまざまな場面で、“安心のかけはし”となるこれらのサービスをお届けし、「一生涯のパートナー」として、いつまでも、契約者や被保険者・受取人・指定代理請求人・ご家族など、ひろくお役に立てるよう努めていきます。

以上