

お客様の声白書 2017

「お客さまの声白書 2017」発行にあたって

平素より、第一生命に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

当社は、創業以来「お客さま第一主義」を経営理念に掲げ、お客さまの安心で豊かな暮らしと地域社会への貢献に努めてまいりました。

とりわけ、お客さま志向の取組みについては、他社に先駆け、当社ならではの取組みを長きにわたって継続し今日に至っています。

こうした創業以来の首尾一貫した取組みは、激しい環境変化にも俊敏に対応しつつ、お客さまや社会にとっての最良を目指す経営である「経営品質経営（DSR経営）」として、日々進化を遂げながら今も脈々と受け継がれています。

「経営品質経営（DSR経営）」を通じ、当社は、お客さまに高品質の商品・サービスを提供するのみならず、日々の創意工夫と弛まぬ改善によって経営・企業活動全体の経営品質を高めることで、お客さまや社会にとっての「最良」を目指し、お客さまとお客さまの大切な人々の「一生涯のパートナー」であり続けたいと考えています。

今般発行する「お客さまの声白書 2017」では、お客さまの声をサービス等の改善に活かすための取組み、具体的な改善事例等をご紹介します。是非とも本白書をご覧ください、当社の取組みにご理解を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

第1章 「お客さまの声」にもとづく弛まぬ改善

第2章 お客さまの声の開示

1. 当社に寄せられた「お客さまの声」の受付状況
2. お客さまから寄せられた感謝事例

第3章 「お客さまの声」から実現した改善事例

第4章 お客さま満足度の把握

1. お客さま満足度調査の実施
2. お客さま満足度調査の結果

第5章 保険金・給付金のお支払いに関する取組み

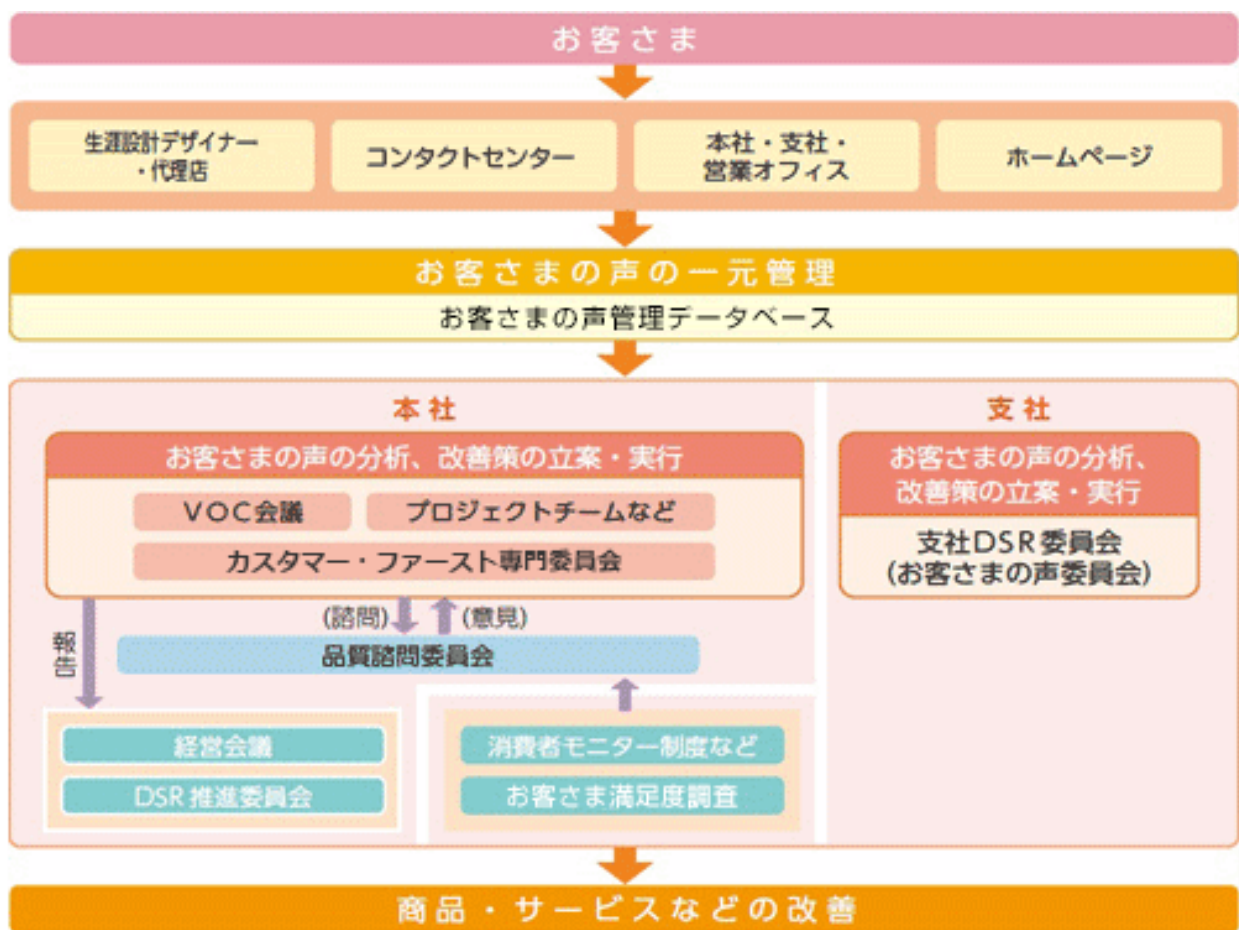
1. 給付金のお支払いに関する定期的な情報提供
2. 請求内容の適切な把握と正確な支払手続き
3. お客さまに給付金などをお支払いした後のフォロー体制
4. 保険金・給付金のお支払いと確かな安心の追求
5. 保険金・給付金をお受け取りいただけなかった場合の説明の充実

第1章 「お客さまの声」にもとづく弛まぬ改善

当社は、寄せられた苦情に対して受付次第すみやかに対応し、事実関係の確認も含め、最優先に取り組めます。ご契約のあらゆる場面（「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金などのお支払時」）でいただいた「お客さまの声」にお応えし、お客さまに最も支持される生命保険会社となることを目指しています。

日々全国からいただく「お客さまの声」を経営に反映させるための仕組みを 1992 年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務改善に反映させる仕組みです。具体的には、「VOC[※]会議」で分析し、課題を整理後、プロジェクトチームなどにて、具体的な改善策を立案・実行するとともに「カスタマー・ファースト専門委員会」でも検討し、その取組みを「経営会議」などに報告しています。また、改善策などの検討に際しては、「消費者モニター制度」などを通じ、消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。この仕組みのもと、さらなるお客さま満足の向上のために、商品やサービスなどの改善を進めています。

※ VOC : Voice of Customer (=お客さまの声) の略



■カスタマー・ファースト専門委員会の運営

お客様の声を業務改善に活かすべく、お客様の声の分析・検討および改善策の立案・実行に取り組んでいます。

■品質諮問委員会の運営

消費者の視点からご意見をいただくことを目的に「カスタマー・ファースト専門委員会」の諮問機関として2006年に「品質諮問委員会」を設置しました。具体的には、「カスタマー・ファースト専門委員会」で検討された課題などについて諮問し、各委員からいただいたご意見などを業務改善に反映させています。なお、2012年度から「保険金等支払審議委員会」を「品質諮問委員会」に統合し、支払管理態勢に関する確認も実施しています。

■お客さま懇談会の開催

全国の支社で定期的に行われ、商品・サービスなどの改善に向けて、お客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。

- ・2016年度開催支社 29支社
- ・出席者総数 514名

■消費生活センターの定例訪問

全国の支社の支社長・CS推進統括部長が中心となって、全国約180カ所の消費生活センターへ年2回定期的な訪問を実施し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や相談員の方々からのご意見・ご要望を直接お伺いしています。

■消費者モニター制度の運営

消費者の皆さまからご意見をいただくために、1984年から「消費者モニター制度」を運営しています。消費者問題の有識者、消費生活センターの相談員、消費生活アドバイザー[※]の方々などに消費者モニターとしてご協力いただき、全国の主要都市において懇談会を開催しています。消費者モニターの方々からは、商品・サービスなどについてご意見・アドバイスなどをいただき、業務改善に反映させています。

- ・消費者モニター懇談会　2016年度11回
（新商品のパンフレット、団体年金帳票、当社の高齢者対応など）
- ・消費者モニターアンケート　2016年度1回

※消費生活アドバイザー：企業と消費者のパイプ役となる人材を育成することをねらいとした内閣総理大臣および経済産業大臣事業認定資格。なお、当社はこの資格の取得に積極的に取り組んでおり、494人の社員がこの資格を有しています。（2017年4月現在）

■消費者問題研究会の運営

専門分野の有識者が集い、企業の消費者対応のあり方やお客さま本位の経営のあり方などについて意見交換を行うことを目的に、1985年から継続して「消費者問題研究会」を運営しています。

■お客さま満足度調査の実施

「最大のお客さま満足の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握し、当社の取組みに反映させています。（詳細は第4章参照）

第2章 お客様の声の開示

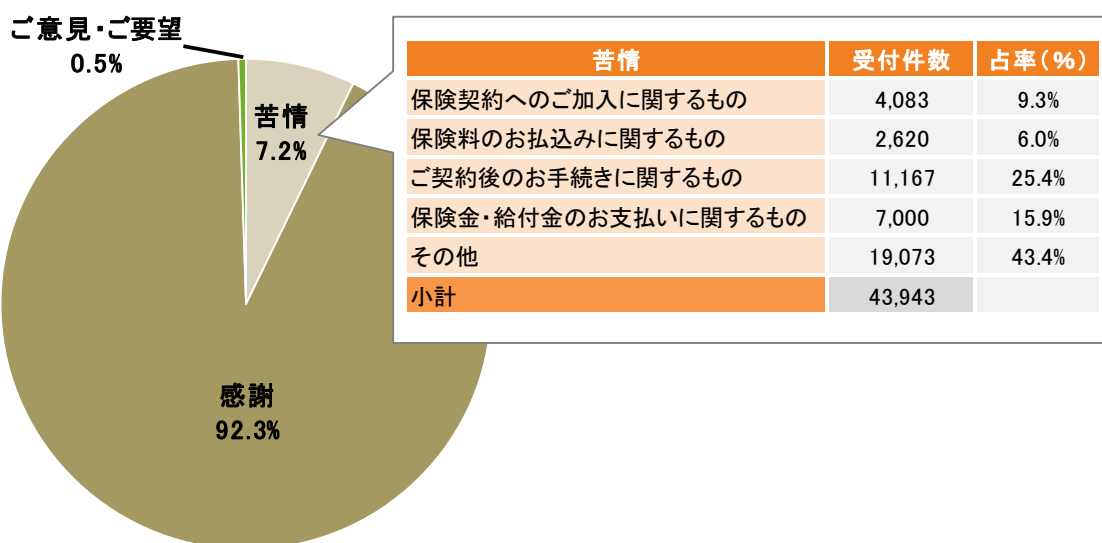
1. 当社に寄せられた「お客様の声」の受付状況

2006年10月より、「お客様の声」の件数および苦情の解決件数を、第一生命ホームページに掲載しています。当社に寄せられた「お客様の声」の受付状況と件数については月単位で掲載し、年度累計としての実績も掲載しています。

■ お客様の声の件数と内訳

	2016年度
苦情	43,943件
感謝	560,562件
ご意見・ご要望	2,928件
合計	607,433件

■ お客様の声の内訳(2016年度)



ア. 「お客様の声(苦情、感謝の声、ご意見・ご要望)」の定義

苦情については、「当社が販売するすべての保険商品(提携会社商品のがん保険・損害保険等を含む)、営業活動、社員の態度・マナー、契約に付随するサービス等の当社に対するお客様の不満足 of 表明」としています。

感謝の声は営業活動、電話および窓口等での社員対応や事務手続き等に関して、お客様からのお礼やお褒めの言葉をいただいたものです。

また、ご意見・ご要望は苦情にはあたらない、当社の業務改善に資する申し出です。

イ. 「お客さまの声（苦情、感謝の声、ご意見・ご要望）」の状況

■ 2016年度累計(4月～3月受付分)

(2017年5月2日現在)

	1. 苦情件数		2. 苦情解決件数		感謝件数	ご意見・ご要望件数
		占率 (※1)		解決率 (2)/(1)		
新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	4,083	9.3%	4,061	99.4%	-	87
収納関係 (保険料のお払い込みに関するもの)	2,620	6.0%	2,619	99.9%	-	223
保全関係 (ご契約後のお手続きに関するもの)	11,167	25.4%	11,155	99.8%	-	418
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	7,000	15.9%	6,921	98.8%	-	656
その他	19,073	43.4%	19,015	99.6%	-	1,544
合計	43,943	100.0%	43,771	99.6%	560,562	2,928

※1 占率は四捨五入の影響により、合計値が100%にならないことがあります。

■ 「お客さまの声(苦情)」の分類

	主な事例
新契約関係 (保険契約へのご加入に関するもの)	加入時の説明に関するご不満等 募集行為に関するご不満等
収納関係 (保険料のお払い込みに関するもの)	払方変更手続きや保険料の入金に関するご不満等 保険料振替貸付に関するご不満等
保全関係 (ご契約後のお手続きに関するもの)	解約手続きに関するご不満等 契約者配当に関するご不満等
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	給付金の支払手続きに関するご不満等 満期保険金の支払手続きに関するご不満等
その他	営業職の態度・マナー、窓口・電話対応に関するご不満等 アフターフォローに関するご不満等

2. お客さまから寄せられた感謝事例

<p>ご契約時</p>	<p>現在のご加入状況を確認させていただき「ご説明ナビ[※]」や「生涯設計プラン[※]」で保険加入の検討に必要な情報をご提供したところ「他の保険に加入した時は保険料ばかり気にしていたけれど生活費の書き出し等をして保険の内容をしっかりと考えていくことができた」とご満足いただきました。お客さまにご契約のお礼の手紙を出したところ「真剣に考える機会をくれてこちらこそありがとうございます」と感謝の言葉をいただき、今後もお客さま一人ひとりに合った情報提供に努めようと改めて感じました。</p> <p>※ご説明ナビ：生涯設計デザイナーの日々の営業活動に利用している情報端末(DL Pad)よりご覧いただけるツール。 ※生涯設計プラン：お客さまお一人おひとりのライフプランにあわせた収支のシミュレーションや公的年金の試算を行うことができるツール。</p>
<p>ご契約期間中</p>	<p>47歳独身男性のお客さまです。突然、お母さまから連絡があり、息子さまが脳出血で倒れられ、すぐに手術はされたものの回復の見込みは難しく、どうしたらいいかとの相談でした。ご本人による給付金等の請求手続きが難しい状態でしたが、ご契約には「指定代理請求特約[※]」と「契約内容ご案内制度[※]」が付加されていることをお伝えすると、お母さまより「第一生命にはそんな制度があるのですか。私でも手続きできるのですね。安心しました」とのお言葉をいただきました。無事お手続きいただき、今後の保険料は払込免除になると同時に、給付金等をお受け取りいただきました。現在、ご本人さまは車椅子生活となったもののリハビリに励んでおられます。お母さまより「何でも足を運んでいただきありがとうございます。担当者の方がいて安心です。今後もお世話になりますね」とのお言葉をいただき、私も改めて「指定代理請求特約」と「契約内容ご案内制度」の重要性を実感し、お客さまに本当にお役に立てる保険を提供できてよかったと思いました。</p> <p>※指定代理請求特約：被保険者が病名不承知または心神喪失状態であってもあらかじめ指定されている指定代理請求人が、被保険者に代わって被保険者が受取人となる各種保険金等の請求を可能とする特約。 ※契約内容ご案内制度：事前に契約者の同意を取得することにより、契約関係者に対して契約内容やお手続き・契約維持に必要な情報提供を行うことができる制度。</p> <p>コンタクトセンターに解約申出があり、契約者は病気で長期入院中のためご自身での請求書への自署が難しいとの事で、代筆でのお手続きのためにオフィス長と訪問しました。ご本人に面談したところ、当社規定の高度障害状態に該当するのではないかと思います。オフィス長と相談のうえ、ご両親にお話したところ、数年前に高度障害保険金の申請をしたが非該当だったとの事でした。前回の申請からお客さまの状態が変わられているようでしたので、再度お手続きをさせていただき、今回、高度障害保険金と災害割増保険金をお受け取りいただきました。ご両親より「解約だったらわずかな受取金だったのに高額な保険金を受け取れた。こちらの申出以上に配慮して親身な対応をしてもらえたおかげです」と感謝の言葉をいただきました。</p>

<p>お受取時</p>	<p>“安心の定期点検®”が長い間未実施だったお客さまです。何度もご自宅に足を運びましたが、なかなかお会いする事が出来ずにいました。ある日、奥さまとやっとお会いする事が出来たので、“安心の定期点検®”※でご訪問させていただいた事をご説明すると、奥さまより「主人はもう6年前に亡くなっていて、第一生命に保険がある事も知らなかった」との事。早速、死亡保険金の請求手続きを行い、無事に保険金を受け取っていただきました。着金のご案内で再度訪問した際「あなたが来てくれなければ保険に加入していた事も知らず保険金を受け取る事も無かった。主人が私に残してくれた最後のプレゼントだと思うと嬉しい気持ちでいっぱいになった。主人もあなたに感謝していると思う。第一生命さんとはこれで付き合いが切れてしまうけど、何かあった時はあなたにご相談させていただきますのでその時は宜しく願います」とのお言葉をいただき、私自身もこのご家族のお役に立てて本当に良かったと嬉しい気持ちでいっぱいになりました。</p> <p>※“安心の定期点検®”：年一回のご契約内容、お支払事由・履歴、ご登録内容の確認活動。</p>
	<p>先日、ご主人さまが突然亡くなられたとの連絡を奥さまより受けました。その後、お嬢さまからも「自営業のため、当座の支払いに現金が必要です。死亡保険金の支払いが出来たら急いで欲しい」との電話がありました。ご家族のために何とか早く出来ないかと思い「保険金クイックお受取サービス※」が使えないか、オフィス内勤に相談し、ご利用いただくことになりました。お手続きいただいたその日の午後2時には着金し、お客さまより「他社は10日程かかるのに、第一生命は皆さんでこんなに早く対応してくれてありがとうございました」と感謝の言葉をいただきました。このサービスについては“安心の定期点検®”時にいつもお客さまに説明していましたが、実際にお役に立てて、私も嬉しかったです。</p> <p>※保険金クイックお受取サービス：利用条件を満たす死亡保険金手続きの場合に、お手続きの当日中に保険金をお受け取りいただけるサービス。</p>

第3章 「お客さまの声」から実現した改善事例

当社は、ご契約のあらゆる場面（「ご契約時」、「ご契約期間中」、「保険金などのお支払時」）でいただいた「お客さまの声」にお応えし、お客さまに最も支持される生命保険会社となることを目指しています。「お客さまの声」から実現した改善事例をご紹介します。

	お客さまにとって 不便・不満足な事象	改善策・改善結果
ご契約時	公的年金と貯蓄で生活費が十分足りているか不安。老後資金を準備できる商品がほしい。	「とんちん年金『ながいき物語』」の発売 年金支払開始日前に死亡または解約された場合のお支払額を抑えることで、生きている間の受取額を大きくした、新しい個人年金保険「とんちん年金『ながいき物語』」を発売しました。年金額は加入時に確定するため、着実に老後資金の準備ができます。（2017年4月）
ご契約期間中 ・お受取時	請求書類への署名が難しい。また、自宅に一人のため家族による代筆もできない。	請求書類の代筆取扱い開始 給付金や保全手続き等でご請求いただく際、請求権者さまに意思能力はあるも、請求書類に署名いただくことが困難、かつ代筆者を手当てできない場合に、一定条件のもと、当社従業員が請求権者さまに代わって請求書類に記入できるよう、事務基準の改定を行いました。（2016年12月）
	手続きに必要な「本人確認書類」について、提出するためのコピーを準備することが非常に大変だ。	「本人確認書類」の取扱い変更 担当者が訪問した際に書類コピーをご準備いただけていない場合について、担当者のパソコン（DL Pad）のフォト機能による撮影画像を「本人確認書類 [※] の写し」として認める取扱いを開始しました。（2016年4月） <small>※本人確認書類の対象は「運転免許証」、「健康保険証」に限る。</small>
お受取時	満期保険金の請求手続きについて、手続き書類が分かりにくい。	「満期保険金請求書」のレイアウト変更 「満期保険金請求書」の帳票について、字を大きくした見やすいレイアウトへ変更しました。（2016年4月）
	高度な先進医療をもっと安心して受けてたい。	「特定先進医療ダイレクトサービス」の対応医療機関拡大 高額な重粒子線・陽子線治療を対象とした、「特定先進医療ダイレクト支払サービス」について、対応医療機関を15医療機関へ拡大し、より多くのお客さまが利用しやすいサービスへレベルアップしました。これにより、先進医療受診前の情報入手から、先進医療給付金の医療機関への直接支払いまでを、総合的にサポートする「先進医療安心サポート」サービスをさらに充実しています。（2017年4月）

お受取時	給付金請求時に提出が必要な書類が多い。	給付金手続き時の提出書類の改定 入院給付金や手術給付金を「治療内容報告書」（所定の要件を満たすとき、診断書の代わりにお客さまご自身に記入いただく書類）で請求いただく際、病院発行の「領収書コピー」（入院給付金の場合）や「診療明細書コピー」（手術給付金の場合）をあわせて提出いただくことで簡便な請求手続きを可能にしました。（2016年9月）
------	---------------------	--

当社は、急速な高齢化が進み健康寿命の延伸が課題となる中、ご高齢のお客さまに対する対応についても課題と認識し、さまざまな取組みを行っています。その取組み事例の一部をご紹介します。

	お客さまにとって不便・不満足な事象	改善策・改善結果
ご契約時	長生きに備えて計画的に資金を準備したい。	『積立年金「しあわせ物語」』の契約年齢範囲の拡大 さらに幅広いお客さまに老後の生活資金の準備をしていただけるよう契約年齢を80歳まで拡大しました。また、年金支払開始年齢についても90歳まで拡大、長寿化の進展に対応した設計が可能となりました。（2016年7月）
ご契約期間中	年金受取人が認知症のため成年後見人を立てているが、年金を受け取る手続きが煩雑でわかりづらい。	成年後見人からご請求いただく際の提出書類の一部簡素化 お客さまの利便性を考慮し、一定の要件を満たす年金のお支払いについて成年後見人よりお手続きいただく際の提出書類を一部簡素化しました。（2017年3月）
	健康のために楽しみながら取組みたい。	『健康第一』アプリの提供 お客さまの「健康でありたい」という気持ちにお応えし、健康寿命の延伸等といった社会的要請に対してさらなる貢献をすべく、“健やかに生きる、幸せになる”健康第一プロモートを始動させました。毎日の歩数目標を楽しくチャレンジできる「歩いてもらえるクーポン」や歩数に対する消費カロリーを具体的な食品で表示する機能など、「歩くを楽しむ、続ける！健康増進アプリ『健康第一』」を無料で公開、お客さまの健康増進をサポートしていきます。（2017年3月）
	耳が聞こえづらいのですが、電話以外で相談する方法があれば教えてほしい。	耳や言葉のご不自由なお客さまからお問い合わせいただくための窓口の新設 これまでも当社ホームページ上で、ご加入の保険に関するお問い合わせやお手続きのコールバック予約を受け付けておりましたが、耳や言葉のご不自由なお客さまからお問い合わせいただくための窓口を新たに開設しました。（2016年4月）

(登)C17P0081(2017.7.20)①

4章 お客様満足度の把握

1. お客様満足度調査の実施

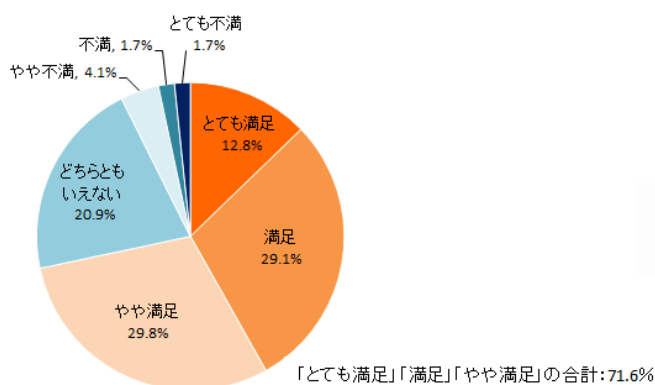
第一生命グループ企業行動原則（DSR憲章）のひとつである「お客様満足」の達成状況を測るために、お客様満足度調査を毎年実施しています。

この調査で把握するお客様の総合満足度は中期経営計画の目標のひとつとしており、「カスタマー・ファースト専門委員会」を中心としたお客様満足向上のための取組み検討にも役立てています。

2. お客様満足度調査の結果

個人のお客様

当社に対してご満足いただいているお客様は合計で71.6%となっています。

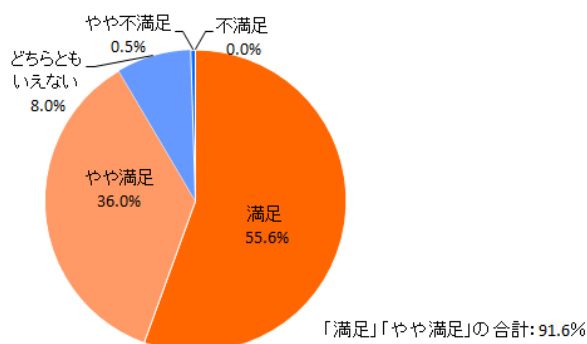


調査概要:個人のお客様に対し当社に対する総合的な満足度を、「とても満足」から「とても不満」までの7段階のどのレベルにあたるかをWebにて調査

調査実施期間:2016年6月～10月 有効回答数:19,367

法人のお客様

当社に対してご満足いただいているお客様は合計で91.6%となっています。



調査概要:法人のお客様に対し当社に対する総合的な満足度を、「満足」から「不満」までの5段階のどのレベルにあたるかを郵送・Webにて調査

調査実施期間:2016年9月～10月 有効回答数:1,066

第5章 保険金・給付金のお支払いに関する取組み

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。

1. 給付金の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。

2. 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テキストデータ化し、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合することで、正確性のさらなる向上を図っています。

3. お客様に給付金などをお支払いした後のフォロー体制

テキストデータ化された診断書情報より、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「保険金などをもらなくご請求いただくために」を同封
- 約款の平明化
- 契約内容ご案内制度の創設

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「社員の育成・教育」専門の担当を設置
- 支払業務などの事務に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

- 支払査定ワークフローシステムの刷新
- 診断書等に記載されているお支払いに関わる情報全てのデータ化
- データ化された医療情報の自動コード化
- 専門スタッフによる支払査定を支援するシステムのガイド機能の導入
- 「診断書のデータ化」、「医療情報のコード化」、「支払査定」における複数の入力結果の突合
- 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

■生命保険の意義・役割を全社員で共有するために

東日本大震災を通じて、当社が改めて確認した「生命保険の原点」～それは“安心の絆”です。

お客さまと大切な人との“安心の絆”を結び、確かなものとしていくこと。当社は、私たちが担っている社会的責任を改めて深く心に刻みました。

当社では、お客さまの「一生涯のパートナー」として、年に1度、保険の内容や当社の業績などをお知らせする「生涯設計レポート」の到着などにあわせて、お客さまのもとへ直接訪問し、3つの点検（「ご契約内容などの確認」・「お支払事由・履歴の確認」・「ご登録内容の確認」）とサービスなどのご案内をさせていただく“安心の定期点検®”活動を実施しています。

また、保険金・給付金のお支払事例や、“安心の定期点検®”をきっかけとした保険金・給付金のお手続きに際してお客さまからいただいた感謝を共有する「“安心の絆”を考える日」を毎月実施し、生命保険の意義を再確認しています。

4. 保険金・給付金のお支払いと確かな安心の追求

「お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただくときこそが保険の役割が果たされる」という認識を全社員が共有し、お客さまの立場に立ったお手続きや正確・公平なお支払いに努めています。保険本来の役割をさらに発揮すべく、保険金・給付金のご請求時の利便性向上を図るとともに、迅速かつ確実にお受け取りいただくためのサポート体制を構築しています。また、社会保障制度や税制などの情報提供・コンサルティングを充実させ、より一層お客さまのお役に立てるように努めていきます。

■ 保険金・給付金のお受け取りに関するサービス

ご請求手続き当日中に死亡保険金をお受け取りいただける「保険金クイックお受取サービス」や「死亡保険金簡易お手続きサービス」「死亡保険金お届けサービス」（2017年1月時点）など、保険金・給付金のお受け取りに関するサービスをご提供しています。

保険金クイックお受取サービス

平日の午前10時30分までに、第一生命ほけんショップで死亡保険金請求の手続きをすませると、当日中に全額受け取れます。

■ サービスご利用の流れ

※太字は死亡保険金の請求に必要な書類です。また記載のタイミングでご準備いただくと、請求までの日数が短縮できスムーズにお手続きができます。

死亡保険金簡易お手続きサービス

住民票などの公的書類がすぐに準備できない場合でも、最高500万円までの死亡保険金をお受け取りいただけます。

※住民票などの公的書類は後日提出いただけます。

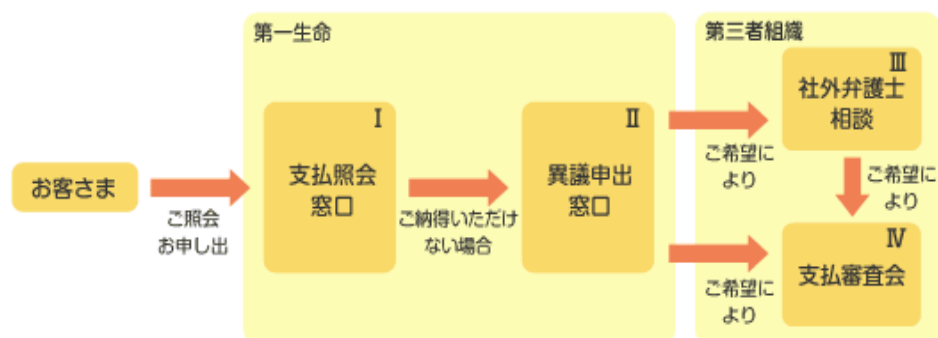
死亡保険金お届けサービス

ご葬儀費用やお布施など、現金での支払いが緊急に必要となった場合でも、最高500万円までの死亡保険金を現金でお届けします。

※ご利用には所定の要件があります。

5. 保険金・給付金をお受け取りいただけなかった場合の説明の充実

お受け取りいただけなかった場合のご説明およびご相談の流れ(個人保険)



ア. 本社支払部門（支払照会窓口）へのご照会

保険金・給付金をお受け取りいただけなかった場合にご不明な点等がございましたら「支払照会窓口」にご照会いただくことができます。支払部門の専門の担当者より直接ご説明させていただきます。

イ. 異議申出窓口へのご相談

「支払照会窓口」の担当者による説明にご納得いただけなかった場合には「異議申出窓口」にご相談いただけます。「異議申出窓口」では、支払部門（「支払照会窓口」）とは異なる部門の専属スタッフがご相談を承ります。

ウ. 社外弁護士相談のご利用


「異議申出窓口」にご相談いただいた結果、なおご納得いただけなかった場合には、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。

エ. 支払審査会のご利用

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、客観性と中立性を確保するため、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。

ご加入の生命保険に関するお手続き・お問い合わせ窓口

■ 第一生命コンタクトセンター

 **0120-157-157**

受付時間

月～金曜日 9:00～18:00 土・日曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)


※証券番号をあらかじめお確かめのうえ、契約者ご本人さまよりお電話願います。

※お電話は当社業務の運用管理及びサービスの充実等の観点から録音をさせていただいております。
あらかじめご了承ください。

■ シニア専用フリーダイヤル

70歳以上のお客さまを対象とした専用フリーダイヤルです。

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。

 **0120-085-085**

受付時間

月～金曜日 9:00～18:00 土・日曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)

■ ホームページからのお問い合わせ

第一生命ホームページ

<http://www.dai-ichi-life.co.jp/support/contact/>

第一生命保険株式会社

DSR品質推進部

〒100-8411 東京都千代田区有楽町 1-13-1 TEL 03-3216-1211 (大代表)

一生涯のパートナー

第一生命

 Dai-ichi Life Group