

平成19年10月5日

失効後3年経過したご契約の解約返還金 自動支払いの取扱い開始について

第一生命保険相互会社(社長 斎藤 勝利)では、平成19年12月より、ご契約の失効(1)後、解約返還金のお受取のご案内(受取勧奨)を行ったものの、お手続きいただいていないご契約のうち、保険契約の復活をすることができなくなったご契約で(2)失効から3年を経過したものについて、解約返還金の自動支払いの取扱いを開始します。これは、現行の受取勧奨の枠組みを超えたもので、**お客さまからのご請求がなくとも、口座送金や振替払出証書(旧郵便振替払出証書)等により解約返還金を返金するというものです。**

また、今後とも当社では、ホームページ等で受付窓口の告知を行うなど取組みの強化を図り、お客さまサービスのさらなる向上を目指してまいります。

(1) 保険料の払込猶予期間を経過し、保険料の自動貸付ができない場合には、保険契約は猶予期間満了日の翌日から効力を失います。

(2) 平成13年度以降に失効したご契約に遡って対応いたします。

1. 解約返還金の受取勧奨の取組みについて

当社では、保険契約が失効となった場合、所定の時期に最大3回ご案内通知を送り、「保険契約失効の事実の通知」「保険契約の復活勧奨」及び「解約返還金の受取勧奨」を行っています。

「ご継続のおすすめ」の発信

保険契約失効月に、失効契約全件を対象として「ご継続のおすすめ」を発信し、保険契約失効の事実を通知し保険契約の復活勧奨を行っています。

「お払戻し金のご案内」の発信

保険契約失効月の3か月後に、解約返還金額を明示した「お払戻し金のご案内」を発信し、解約返還金の受取勧奨及び保険契約の復活勧奨を行っています。(解約返還金があるご契約が対象です)

「お払戻し金のご案内」の発信

保険契約失効月の2年3か月後に、解約返還金額を明示した「お払戻し金のご案内」を発信し、解約返還金の受取勧奨を行っています。(一定以上の解約返還金があるご契約が対象です)

2. お手続きの簡素化への取組みについて

当社では、平成14年度から、生命保険契約のお手続き全般に係る事務構造改革を推進し、お手続きの簡素化を図ってまいりました。最近の主な取組み事例は以下の通りです。

平成18年 9月	<お手続き全般に関わる改定> <ul style="list-style-type: none">各種保全事務手続きにおいて、保険証券の提出を省略のうえ認印でのお手続き開始各種お手続き書類のバーコード読み取りによる事務の簡便化
平成19年 1月	<お手続き全般に関わる改定> <ul style="list-style-type: none">各種お手続き書類の郵送による受付取扱の開始
平成19年 4月	<失効契約に関わるご案内・お手続きに関わる改定> <ul style="list-style-type: none">失効月から2年3か月経過後のご案内通知に解約請求書と返信用封筒を封入 平成13年度以降の失効契約について順次ご案内を発信

以上

失効契約についての「さらなる取組みの強化」

現在の取扱い

失効月

失効のお知らせ 復活のお勧め

- 失効月にハガキ形式でお知らせ
<記載事項>
- ・失効の事実通知
 - ・復活のご案内とお手続き方法
 - ・お問い合わせ先のご案内



失効月+3か月後

復活のお勧め 解約のご案内

- 失効月の3か月後にハガキ形式でお知らせ
<記載事項>
- ・解約金額のお知らせ
 - ・解約手続きのご案内
 - ・復活のご案内とお手続き方法
 - ・お問い合わせ先
のご案内



失効月+2年3か月後

解約のご案内

- 失効月の2年3か月後に封書形式でお知らせ
<記載事項>
- ・解約金額のお知らせ
 - ・解約手続きのご案内
 - ・復活のご案内
 - ・お問い合わせ先のご案内
 - ・解約請求書と
返信用封筒を同封



これまでの改善策～手続きの簡素化

保全のお手続きで保険証券の提出を省略のうえ
認印でのお手続き開始(平成18年9月)

お手続き書類の郵送による
取扱を実施(平成19年1月)

失効月から2年3か月経過後の通知に解約請求書
と返信用封筒を封入(平成19年4月)

平成13年度以降の失効契約について、順次
解約返還金の受取勧奨を実施(平成19年4月)

新たな枠組みの構築

H19年12月より

復活可能期間を経過した契約で、失効後3年を経過したものについて解約返還金自動支払い

ホームページなどによる
受付窓口の告知