

# さらなる消費者との コミュニケーションの深化に向けて

今年の「白書」には二つの特集があります。一つは、保険金・給付金の確実な受け取りへの取組みについて、創業以来の歴史から紐解いています。もう一つは、第一生命がやはり創業以来、その時々の人々の健康問題に向き合い、研究や啓発などに取り組んできたことと、その取組みが「人生100年時代」の到来を受けて、認知症保険の発売などにつながっていることを説明しています。

これは単なる歴史の振り返りではなく、第一生命が今もなお、保険金・給付金の確実な受け取りや人々のQOLの向上に取り組む、今後もその取組みを続けていく、という確固たる決意を説明しているものであると思います。ぜひ、消費者の期待に応えていってほしいと思います。

昨年、私は「白書」で、「苦情、感謝などに対し、何を問題として優先的に取り組んだのか、どのような部署・人がどのように解決していったのか、さらには取り組まなかった事例などのプロセスなども情報発信することを期待する」と意見を述べました。

今年の「白書」はこれに応え、多くの改善事例を掲載し、取り組まなかった事例も含め、その改善プロセスが消費者に対して、よりわかりやすく提示されたと評価できます。

今後、さらにこれらの取組みが、苦情、感謝などの声や件数などの情報とどうリンクするのか、声を活かす仕組みのどこに位置づけられるのか、声は商品や経営のどの部分に反映されたのか、ということがわかると、さらに消費者は第一生命の取組みについてイメージしやすくなるのではないかと考えますので、この点を是非検討していただきたいと思います。

今年の「白書」は第一生命の取組み内容を詳しく伝えており、非常に丁寧である点も評価できます。

一方で情報があふれすぎると、消費者のほしい情報を埋もれさせてしまいかねません。今後は、第一生命のアンニュアルレポートやホームページなどによる情報発信との役割分担をより明確にし、「白書」は、苦情、感謝などの声、課題などへの対応の結果、保険金・給付金の確実な受け取りや人々のQOLの向上に貢献していることをシンプルにお伝えする、とするのも一つの方策かと考えます。引き続き、消費者にさらに評価される情報発信を期待しています。



サステナビリティ消費者会議  
代表 古谷由紀子 氏

# ご加入の生命保険に関するお手続き・お問い合わせ窓口

---

## ■お電話でのお問い合わせ

●第一生命コンタクトセンター  **0120-157-157**

●シニア専用フリーダイヤル  **0120-085-085**

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。

(受付時間)

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

(ご留意いただきたいこと)

- ・証券番号をあらかじめお確かめのうえ、ご契約者ご本人さまよりお電話願います。
- ・コンタクトセンターとのお電話は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますのでご了承ください。

## ■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

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

### ●お問い合わせ・コールバック予約

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いたします。コールバック予約をいただきましたら、後日、コンタクトセンターからお電話にてご連絡いたします。

### ●耳のご不自由なお客さまからのお問い合わせ

耳や言葉のご不自由なお客さまからのご加入の保険に関するお問い合わせを受け付けいたします。訪問、メールなどご希望のコミュニケーション手段がございましたら「お問い合わせ」入力欄にご入力ください。

---

## 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)

- この資料は2019年6月時点の商品・サービスの概要を説明したものであり、契約にかかるすべての事項を記載したものではありません。検討にあたっては「保障設計書（契約概要）」など所定の資料を必ずお読みください。また、契約の際には「重要事項説明書（注意喚起情報）」「ご契約のしおり」「約款」を必ずお読みください。
- 提携企業のサービスについては、第一生命が紹介や取次ぎなどをするものです。利用に際して生じた損害については、第一生命は責任を負いかねます。
- サービスは2019年6月時点の内容であり、予告なく変更・終了することがあります。
- 保険・特約の名称は一部を省略して記載しています。〈例〉認知症保険（無解約返還金）（2019）→ 認知症保険

(登)C19P0062(2019.6.18)

一生涯のパートナー

第一生命

---

 Dai-ichi Life Group