

商品トピックス

終身介護保障特約(払込期間中無解約返戻金型)の発売

2012年12月より当社初の本格的な介護保障商品である「終身介護保障特約(払込期間中無解約返戻金型)」を発売しました。

「積立利率変動型終身保険」「積立利率変動型終身保険(低解約返戻金型)」「新医療保険α(終身保障タイプ)」に付加する「特約」とすることで、ひとつの契約で「死亡保障+介護保障」や「医療保障+介護保障」を合理的にご準備いただけます。

当社は、高齢化社会が進む中、今後とも真にお客さまに役立つ商品を提供し、より一層社会的役割を果たせるよう努めてまいります。

終身介護保障特約(払込期間中無解約返戻金型)の特徴

- **年金・一時金のお支払事由を公的介護保険制度にも連動させ、わかりやすくしました。**
公的介護保険制度に定める要介護2以上の状態に該当していると認定されたとき、満65歳未満の被保険者について約款所定の要介護状態が180日以上継続していることが医師により診断確定されたとき、または約款所定の高度障害状態になられたときに、介護障害年金および介護障害一時金*をお受け取りいただけます。
※「介護障害一時金なし型」を選択された場合は、介護障害一時金のお支払いはありません。
- **一生涯、年金をお支払いますので、長期間の介護の場合でも安心です。(終身年金の場合)**
介護障害年金の種類が「終身年金」の場合、第1回の介護障害年金のお支払事由に該当した日の年単位の応当日に、お支払事由に該当している限り、一生涯にわたって介護障害年金をお受け取りいただけます。
※「5年確定年金」を選択された場合は、介護障害年金のお支払いは5回となります。
- **ニーズに合わせて、介護障害年金の種類・介護障害一時金の型をご選択いただけます。**
介護障害年金の種類：5年確定年金・終身年金
介護障害一時金の型：なし型・1倍型・2倍型・4倍型
- **保険料払込期間中の解約返戻金をなくすことで、低廉な保険料を追求しました。**

〈お受け取り例〉

- ・介護障害一時金の型 : 1倍型
- ・介護障害年金の種類 : 終身年金
- ・介護障害年金額(年額) : 60万円



※「公的介護保険制度」が改正された場合、お支払事由の変更を行うことがあります。
※終身介護保障特約(払込期間中無解約返戻金型)は、保険料払込期間中に解約された場合には解約返戻金はありません。ただし、保険料払込期間が保険期間よりも短いご契約において、保険料払込期間満了後、すべての保険料のお払込みがあり、介護障害年金をお受け取りいただくことなく解約された場合のみ、解約返戻金(介護障害年金額と同額)をお受け取りいただけます。
※介護障害一時金は保険期間を通じて1回のお支払いを限度とします。

初回保険料後払制度の開始

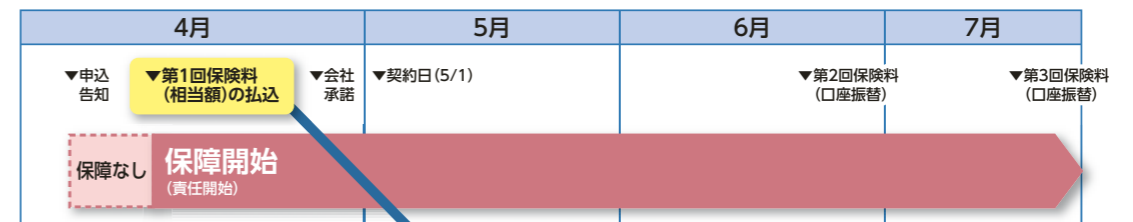
2013年4月より、キャッシュレスで保障を開始する「初回保険料後払制度」を導入しました。「初回保険料後払制度」は「お申し込み」と「告知」を当社が受領した時点で保障を開始し、ご契約成立後に口座振替等で初回保険料をお支払いいただく制度で、ご契約手続きに際して、現金の準備が不要となります。また、当社の現金管理や領収証発行・管理に関わる各種業務の効率化にもつながります。

現在、さまざまな商取引でキャッシュレス化がすすむ中、当社でもご契約手続きのキャッシュレス化に関するご意見をいただいております。

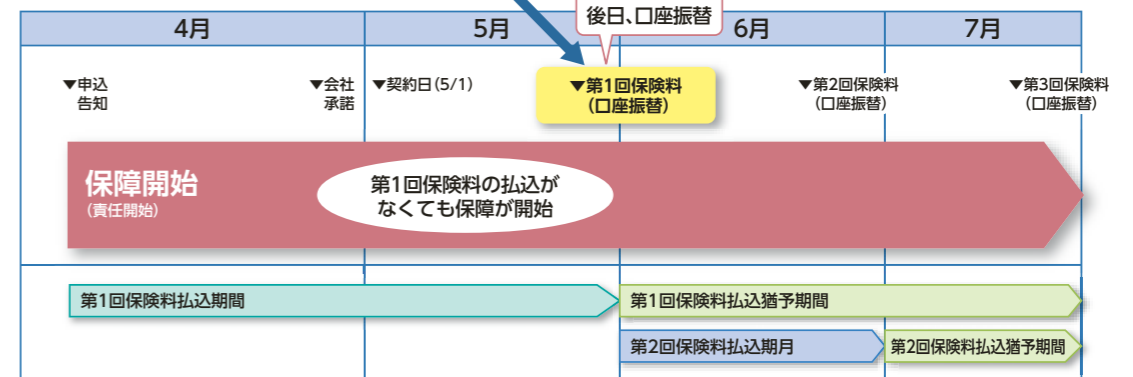
当社ではこれらのお客さまの声を踏まえ、お客さまの利便性や業務品質のさらなる向上を目的に、「募集プロセス改革」と題し、生命保険のご契約手続きの簡素化・効率化を検討してまいりました。今回の「初回保険料後払制度」はその第一弾として取り扱いを開始したものといたします。

本制度によるお手続きの流れ(例)

■従来の取り扱い(口座振替・月払)



■「初回保険料後払制度」導入後(口座振替・月払)



- ・お申し込みの受付(申込書の受領)と健康状態の告知の受領のいずれか遅い時から保障を開始します。*
 - ・ご契約の手続きに際して現金のご準備等が不要になります。
 - ・第1回保険料は、ご指定の保険料振替口座等から後日お振り替えいたします。
- ※お申し込みいただいたご契約を、お引き受けできない場合もあります。

お客さまに医療情報をお伝えする活動

当社は、最先端の医療に関する情報提供・啓発活動に積極的に取り組んでいます。日々進化する医療について「正しく知ること」。そのお手伝いをすることが生命保険会社の社会的使命の一つだと考えています。

最先端の医療をお伝えする活動

オープンセミナー「闘わないがん治療 粒子線治療セミナー」の開催

健康・医療をテーマとしたオープンセミナーとして「闘わないがん治療 粒子線治療セミナー」を開催しています。2013年3月末までに、全国各地で延べ135回開催し、19,000人を超えるお客さまに聴講いただきました。健康と医療について、お客さまの理解を深めていただくことに努めています。



冊子「先進医療を知るガイドブック」

先進医療技術に関する基礎知識および代表的な6種類の先進医療技術※について、図表データやカラー写真などを用いてわかりやすく解説しています。

代理店・社員を通じてお客さまに無償配布しています。

※がんの重粒子線治療、がんの陽子線治療、がん免疫細胞療法、血管新生療法、多焦点眼内レンズを用いた水晶体再建術、ロボットを用いた冠動脈バイパス手術 (2012年9月当社調べ)



(ガイドブック)

映像DVD「先進医療を知る」

冊子「先進医療を知るガイドブック」をより視覚的にご理解いただけるDVDです。治療方法や治療の様子、治療器具、各種データ、医師のインタビューなどを交えて解説しています。代理店・社員を通じてお客さまに無償配布しています。



(がんの陽子線治療)

ホームページでの情報発信

先進医療.net (先進医療ドットネット)

<http://www.senshiniry.net/>

先進医療の情報を閲覧できる情報発信型の専用WEBサイトです。先進医療を実施している医療機関の詳細レポートや先進医療に関するコラムにより、最先端の医療に関する情報をお届けしています。



先進医療ナビ

http://www.msa-life.co.jp/senshin_navi/

先進医療の基礎知識、先進医療に該当する技術および療養内容、その実施医療機関を調べることができる情報検索型の専用WEBサイトです。平易な表現を用いた解説や、豊富な検索方法など、閲覧される方の目的や用途に応じて、わかりやすくご紹介しています。



脳卒中に関する啓発活動(脳卒中プロジェクト)

脳卒中セミナーの開催

公益社団法人日本脳卒中協会と共同事業契約を結び、全国各地で脳卒中の専門医を講師とする「脳卒中セミナー」を開催しています。脳卒中は後遺症に悩む方が多く、要介護状態の最大の原因です。多くの皆さまに脳卒中の「予防」と「備え」への理解を深めていただくことに努めています。



聴講者
累計10,600名
(2013年3月末現在)

「脳卒中週間(5/25～31)」での取り組み

同協会が定める「脳卒中週間」に、全国の生保課支社および代理店でポスターの掲示を行い、脳卒中の症状や予防・治療などについて正しい知識の普及に努めるとともに、上記セミナーでの啓発活動を広く行いました。

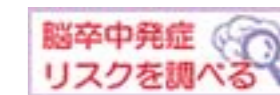


脳卒中発症予測シミュレーション

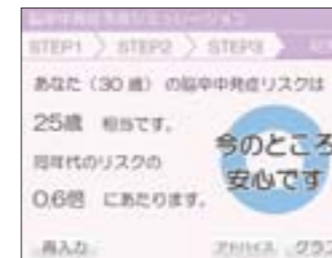
<http://www.senshiniry.net/>

年齢や身長・体重・最大血圧を入力するだけで、簡単に脳卒中の発症リスクを調べることができます。

監修:秋田県立脳血管研究センター



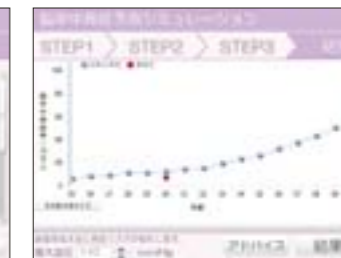
【結果】



【アドバイス】



【グラフ】



ご契約時のご案内



お客様の多様なニーズに合った保険商品をご提供するために、取扱商品についてまとめた「保険種類のご案内」や「各種特約のご案内」を作成しています。

個々の保険商品については、各種の商品パンフレットや商品チラシ、保険設計書をご提供しています。
また、お客様が保険商品の内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概要」を必ずご説明のうえお渡しして、お客様に重要事項についてご理解いただけるよう努めています。



保険金等をお支払いできない場合等のお客様に不利益となる情報を記載した「注意喚起情報」を、ご契約についての重要事項・諸手続き等のお客様にお知らせすべき事項やご契約についての取り決めを記載した「ご契約のしおり・約款」とともに、必ずご説明のうえお渡しして、お客様に重要事項についてご理解いただけるよう努めています。

お客様のニーズ・ご意向に合った適切な保険商品をご提供するため、「意向確認書」を作成・交付しています。お申込みいただく内容について、お客様が最終的に確認する機会を確保するために、お申込みいただく前に、保障の目的、保険種類、保険金額、保険期間、保険料等について、ご意向に沿っているか確認させていただくものです。



当社・代理店

重要なことをわかりやすくお伝えする取り組み

お客様の利便性向上への取り組みの一環として、重要なことをわかりやすくご案内し、十分にご理解いただくために、お客様向け説明資料や書類の改善を行っています。

(1) CD-ROM約款の取り組み

当社では、全商品の「ご契約のしおり・約款」※1を1枚のCD-ROMに収容した「CD-ROM約款」の交付※2を行っています。「CD-ROM約款」では、お客様にとっての利用品質を重視し、高い利便性とより一層のわかりやすさを追求しています。情報の検索性を向上させて、知りたい事項に無理なく到達しやすくすることでお客様の負担を軽減し、全体の概要がわかりやすいデザインとしています。

※1：団体保険を除きます。「ご契約のしおり・約款」は、ご契約内容や商品の特徴と仕組み、諸手続き等お客様に知っていただきたい重要事項を記載しているお客様向け説明資料です。
※2：お客様のご希望により「CD-ROM約款」「冊子版」のいずれかを選択いただくことが可能です。



CD-ROM約款



トップ画面

保険業界で初めて、UCDA認証を取得

この「CD-ROM約款」は、お客様にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」ご契約のしおり・約款として、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※3より「UCDA認証」を取得しています。本認証の取得は、保険業界を通じて当社が初めてです。

(2) 生命保険告知書の取り組み

お客様に「安心と満足」をお届けするためには、ご契約のスタートにあたって、お客様にもれなく告知いただくことがとても重要です。当社は、2013年4月に「告知義務違反*の発生防止」の取り組み強化策として、告知書を全面改定しました。（*告知義務違反については、P.55をご参照ください。）

改定にあたっては、お客様に正しく、もれなく告知いただけるように告知もれ事例の原因分析を行うと

お電話

ともに、科学的手法により、お客さまが少ない負担で告知書を記入できるようデザインを追求しました。これにより、従来以上にじっくりと告知書を読み、記入いただくことで、告知もれを防ぎます。



生命保険告知書

生命保険告知書として初めて、UCDA認証を取得

今回改定した生命保険告知書は、お客さまにとって“見やすく、わかりやすく、伝わりやすい”デザインであるとして、告知書としては生命保険業界で初めて、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※3より「UCDA認証“伝わるデザイン”」を取得しました。

※3：一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(UCDA)は、情報コミュニケーションにおけるデザインの「見やすさ、わかりやすさ、伝わりやすさ」の研究、普及・啓発活動を行っており、「わかりやすさ」の基準を策定し、コミュニケーションツールおよびコミュニケーションプロセスの審査・認証をしています。

商品に関する情報提供(デメリット情報を含む)

お客さまが、生命保険の内容や制度についてご存じないために、不利益を被るような条項は、不利益条項(デメリット情報)と呼ばれています。お客さまがご理解されていなかったことによる不利益を生じさせないためにも、ご契約時に「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」などにより、契約上の重要事項を説明したうえでお渡しし、周知徹底を図っています。主なものとしては、以下のとおりです。

(1)告知義務および告知義務違反などによる解除

契約者および被保険者には、健康状態や職業など、重要なことがらについてありのままをお知らせしていただくことになっています。これを「告知義務」といいます。

当社がおたずねした重要なことがらについて報告がなかったり、故意に事実を曲げて報告された場合などは、告知義務違反として、会社はご契約を解除することがあります。

また、保険金の請求における詐欺など、生命保険制度の健全性を揺るがすような重大事由に該当した場合も、会社はご契約を解除することがあります。

(2)保険金等をお支払いできない場合について

「ご契約から一定期間内における被保険者の自殺」や、「受取人等の故意または重大な過失による支払事由の発生」など、お支払い事由に該当しても保険金・給付金等をお支払いできない場合があります。

(3)ご契約の失効

払込猶予期間中に保険料が払い込まれず、かつ、その保険料の自動振替貸付(お立替え)が行われなときは、保険契約は払込猶予期間満了日の翌日から効力がなくなり、保険金・給付金などのお支払いができなくなります。

①保険料の払込猶予期間

保険料は払込期月中にお払い込みいただけます。なお、払込期月中にお払い込みがない場合でも、次のとおり払込猶予期間があります。

〈保険料の払込猶予期間〉

- 月払契約
…払込期月の翌月初日から末日までです。
- 年払・半年払契約
…払込期月の翌月初日から翌々月の月単位の契約日の応当日までです。契約日の応当日がない場合は、その月の末日までです。
ただし、契約日の応当日が2月・6月・11月の各末日の場合は、それぞれ4月・8月・1月の各末日までです。

(注1)積立利率変動型終身・積立利率変動型終身(低解約返戻金型)、団体保険の払込猶予期間は、年払・半年払契約についても、払込期月の翌月初日から末日までです。

(注2)「応当日」とは、ご契約後の保険期間中に迎える毎年の契約日に対応する日のことで、特に、月単位・半年単位の契約日の応当日といったときは、それぞれ各月、半年ごとの契約日に対応する日のことをいいます。

〈例〉2012年4月5日に契約された場合
契約日の応当日=保険期間中の毎年4月5日

②ご契約の復活

万一、保険料のお払い込みがなく契約の効力がなくなっても(失効)、各保険種類に応じた所定の期間内であれば、当社の定める手続きをとっていただいたうえで、ご契約の復活を請求することができます。

※この場合、無選択タイプの契約を除き、あらかじめ告知または診査をしていただけます。また、その際に失効期間中にお払い込みいただけなかった保険料等を当社所定の期日までにお払い込みいただくこととなります。ただし、ご契約を解約された場合や健康状態によってはご契約の復活はできません。

(4)現金がご入用になったとき

現金がご入用のときは、解約返戻金の一定の範囲内で、一時的に必要な資金をお貸しする契約者貸付制度をご利用いただけます。

※保険種類等によっては、お取り扱いできない場合があります。

(5) 保険料のお払い込みが困難になったとき

保険料のお払い込みが困難になられたときでも、ご契約を有効に続けられる方法があります。

このようなとき	このような方法で
一時的に保険料のお払い込みができないとき	<p>保険料の自動振替貸付制度(お立替え)</p> <p>●ご契約後ある程度年数が経ち、解約返戻金があるご契約について、保険料お払い込みの猶予期間が過ぎても保険料のお払い込みがない場合に、当社が保険料を自動的にお立替えする制度です。 (制度の概要) ・貸付金額…解約返戻金の一定の範囲内です。 ・利息…当社所定の利率により複利で計算します。 ・返済方法…全額返済のほか、分割返済も取り扱います。 ・精算…保険金や解約返戻金のお支払い時などには、自動振替貸付の元利金を差引精算します。</p>
途中から保険料のお払い込みを中止するが、ご契約を有効に続けたいとき	<p>払済保険への変更</p> <p>●変更時の解約返戻金を一時払の保険料に充当して、払済保険に変更します。保険金額は小さくなりますが、保険期間はそのままです。 ◇各種特約は消滅します。 ◇変更後の保険金額が当社の定める限度を下回る場合は、お取り扱いできません。</p>
	<p>延長保険への変更</p> <p>●変更時の解約返戻金を一時払の保険料に充当して、一定期間の死亡・高度障害を保障する定期保険に変更します。 ●死亡・高度障害保険金額は、原則、変更前の主契約と同額です。 ●変更時の解約返戻金の額により、新たに保険期間を定めます。 ◇各種特約は消滅します。</p>
保険料のお払い込み額を少なくされたいとき	<p>保険金額、入院給付金日額等の減額</p> <p>●当社所定の範囲内で保障額を減額することにより、保険料のお払い込み額を少なくし、ご契約を継続していただくことができます。 ◇主契約または定期保険特約などの保険金額を減額されると、各種特約の保険金額・入院給付金日額なども減額されることがあります。 ◇減額後の保険金額等が当社の定める限度を下回る場合は、お取り扱いできません。</p>

※保険種類・契約内容・保険料の払込方法によっては、上記のお取り扱いができない場合があります。

(6) 解約返戻金

生命保険では、払い込まれる保険料が預貯金のように、そのまま積み立てられるのではなく、その一部は年々の死亡保険金等のお支払いに、他の一部は生命保険の運営に必要な経費にそれぞれあてられ、これらを除いた残りを基準として定めた金額が解約された際に払い戻されます。

そのため、特に契約後しばらくの間は、保険料の大部分が死亡保険金等のお支払いや、販売、診査、証券作成などの経費にあてられますので、解約されたときの返戻金は多くの場合、まったくないか、あってもごくわずかです。

また、解約返戻金の額は契約年齢、保険料払込期間、経過年数などによって異なります。

なお、団体保険につきましては、解約返戻金・脱退返戻金はありません。

(7) クーリング・オフ制度

「注意喚起情報を受け取られた日」または「申込書受領日」のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、書面によりご契約のお申し込みを撤回することができ、この場合にはお払い込みいただいた金額をお返します。ただし、以下の場合には、このお取り扱いができません。

- 当社が指定する医師の診査が終了したとき
- 債務履行の担保のための保険契約であるとき
- 既契約の内容変更(保険金額の増額、特約の中途付加等)のとき
- 法人をご契約者とする保険契約であるとき

商品ラインアップ

(1) 主な販売商品

当社では、万一の際の死亡保障や高齢化社会に対応した一生涯保障など、お客さまのニーズにお応えできる商品を取り揃えています。この中から、万一の際の死亡保障に関しては、「積立利率変動型終身保険」・「定期保険」・「収入保障保険」などの商品を中心に、お客さまのニーズに合わせて必要な保障をご提案しています。病気やケガによる医療保障に関しては、「新医療保険α」・「新ガン保険α」で保障を確保できるほか、「積立利率変動型終身保険」などの死亡保障商品へ各種特約を付加してご準備いただくことも可能です。

また、お客さまのライフプランをより充実させるために、「養老保険」やお子さま向けの「こども保険」、老後の生活資金準備に適した「個人年金保険」などの貯蓄性商品もご提供しています。

法人向けには、万一の際の死亡保障だけでなく、従業員や取引先に対しても事業をとおこりなく継続させ発展させていくとともに、経営者自身の退職金資金の備えともなるよう、「100歳満了定期保険」・「通増定期保険」等をラインアップとして揃え、多様なニーズに対応しています。

(2) 商品ブランド「&LIFE」を展開

当社では、商品ブランド「&LIFE」を展開しています。「&LIFE」は、個人向け主力商品を対象とした商品ブランドです。

『人生で出会うたくさんの「もしも=IF」を大きな「安堵」で守る』そんな頼りがいのある保険をご提案します。

対象商品	
積立利率変動型終身保険	新医療保険α
積立利率変動型終身保険(低解約返戻金型)	一時払終身医療保険(低解約返戻金型)
無解約返戻金型総合収入保障保険	新ガン保険α
収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型)	こども保険
無解約返戻金型通増定期保険	個人年金保険



<ブランドメッセージ>

人生のさまざまな「もしも=IF」を「安堵」にかえる、そんな頼りがいのある保険
名前は、『&LIFE (アンドライフ)』。
いつでもお客さまのそばにいて全力でささえていく。
『&LIFE』は、お客さまと大切なご家族の毎日を、輝く未来につながる生命保険のブランドです。

お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、万一の際の死亡保障や高齢化社会に対応した一生涯の保障、病気やケガによる医療保障、老後の生活資金準備やライフプランをより充実させるための商品など、多様な商品をラインアップしています。

キャラクター

「&LIFE (アンドライフ)」のキャラクターには、幅広い世代に知られる「あらいぐまスカル」と人気女優の桐谷美玲さんを起用し、親しみやすさやお客さま認知度の向上を目指しています。



あらいぐまスカル
©NIPPON ANIMATION CO., LTD.



桐谷美玲さん

「&LIFE 新医療保険α」商品パンフレットが「情報のわかりやすさ賞」を受賞

商品パンフレットの「わかりやすさ」が高く評価され、2012年5月、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※が主催する「UCDAアワード2012」において、「&LIFE 新医療保険α」商品パンフレットが「情報のわかりやすさ賞」を受賞しました。「UCDAアワード」は企業が提供する情報を産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価したものです。

※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(UCDA)は、情報コミュニケーションにおけるデザインの「見やすさ、わかりやすさ、伝わりやすさ」の研究、普及・啓発活動を行っており、「わかりやすさ」基準を策定し、コミュニケーションツールおよびコミュニケーションプロセスの審査・認証をしています。

(3) 個人向け商品

【主契約】

商品名	特長
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 積立利率変動型終身保険 ●&LIFE 積立利率変動型終身保険(低解約返戻金型) 	<p>一生涯保障という終身保険の特長はそのままに、市場金利の動向に応じて保険金額や解約返戻金の額を増加させる仕組みを備えています。なお、「&LIFE 積立利率変動型終身保険(低解約返戻金型)」は、保険料払込期間中の解約返戻金を通常の70%とし、保険料を低廉にしたものです。また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引(区分料率適用特約)」を付加し、保険料を割り引きます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●終身保険 	<p>高齢化社会にふさわしく、保障は一生続きます。また、相続対策としても有効であるうえ、現金が一時的に必要なときはキャッシュバリュー(解約返戻金)の一定範囲内でご契約者貸付の制度もご利用いただけます。 ※保険料のお払い込みは「一時払」のみの取り扱いとなります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●積立型終身保険 ●5年ごと利差配当付積立型終身保険 	<p>保険料払込期間中の死亡・高度障害保障の額を抑えていますので、その分、終身保険よりも低廉な保険料で一生涯の保障を確保できます。特に、保険料払込期間を退職年齢に合わせていただきますと、退職後の一生涯の保障を割安な保険料で合理的にご準備いただけます。 なお、保険料払込期間中の災害による死亡および高度障害についての上乘せ保障のある「A型」と上乘せ保障のない「B型」の2つのタイプからお選びいただけます。</p>

商品名	特長
<ul style="list-style-type: none"> ●定期保険 	<p>死亡・高度障害保障に的を絞った合理的な保険ですので、一定期間の大きな保障を低廉な保険料で得られ、保険期間満了時の健康状態にかかわらず、最長80歳までご契約を更新することができます。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引(区分料率適用特約)」を付加し、保険料を割り引きます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●低解約返戻金型定期保険 	<p>前記の定期保険と保障内容は同一ですが、一定期間の解約返戻金の額を前記の定期保険の70%水準に抑制することにより、保険料を低廉にしたものです。 解約返戻金を抑制する期間は、豊富なパターンの中からお選びいただけるようになっており、さまざまなニーズにきめ細かく対応することができます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●無解約返戻金型定期保険 	<p>前記の定期保険と保障内容は同一ですが、保険期間中の解約返戻金をなくすことにより、保険料をさらに低廉にしたものです。 個人のお客さま・法人のお客さまを問わず、できるだけ少ないご負担で大きな保障をご希望される場合に適しています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 収入保障保険 	<p>死亡または高度障害状態になられたときに、ご契約いただいた額の年金(収入保障年金または高度障害年金)を保険期間満了時まで毎月お支払いします。なお、保険期間満了時に無事故給付金を受け取れる「A型」と無事故給付金のない「B型」の2つのタイプからお選びいただけます。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引(区分料率適用特約)」を付加し、保険料を割り引きます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 総合収入保障保険 	<p>死亡・高度障害状態だけでなく、約款所定の特定障害状態・要介護状態になられたときにも保険期間満了時まで年金をお支払いするため、世帯の収入が途絶・減少するリスクに対して幅広い保障を得ることができます。また、特定疾病(悪性新生物(ガン)・急性心筋梗塞・脳卒中)になられたときには、以後の保険料のお払い込みが不要となります。 なお、保険期間満了時に無事故給付金を受け取れる「A型」と無事故給付金のない「B型」の2つのタイプからお選びいただけます。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引(区分料率適用特約)」を付加し、保険料を割り引きます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 通減定期保険 	<p>保険金額が期間の経過に応じて減少していく仕組みを持つ定期保険で、必要保障額の推移に合わせた合理的な保障が得られます。 また、健康状態等が当社所定の基準を満たす場合には、申込時にご契約者からお申し出いただくことにより「健康優良割引(区分料率適用特約)」を付加し、保険料を割り引きます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●遡増定期保険 	<p>保険金額が約款所定の割合で最高5倍まで増える仕組みを持つ定期保険で、お子さまの誕生など将来扶養家族が増えたり、収入が増加していく場合に備えることができます。</p>

商品名	特長
<ul style="list-style-type: none"> ●特定疾病保障終身保険 ●5年ごと利差配当付特定疾病保障終身保険 ●特定疾病保障定期保険 	悪性新生物(ガン)・急性心筋梗塞・脳卒中になられたとき、入院の有無にかかわらず保険金(特定疾病保険金)をお支払いします。保険金は治療費としてご利用いただくことはもちろん、自宅療養中の費用やご家族の生活費などにご利用いただくこともできます。また、死亡・高度障害状態になられたときは、死亡保険金または高度障害保険金をお支払いします。
<ul style="list-style-type: none"> ●養老保険 ●5年ごと利差配当付養老保険 	万一のときの保障を確保しながら財産形成ができますので、老後の生活資金やお子さまの教育資金・結婚資金づくりに役立ちます。また、一時的にお金が必要になったときは、キャッシュバリュー(解約返戻金)の一定範囲内でご契約者貸付の制度をご利用いただけます。
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE ども保険 	お子さまの教育資金をご準備いただけるよう、進学時期に合わせて約款所定の祝金を受け取ることができます。また、ども医療特約を付加することにより、お子さまの入院・手術・ケガによる通院を保障することができます。なお、ご契約者の方が死亡・高度障害状態になられたときに養育年金が受け取れる「I型」と、養育年金の保障がない「II型」の2つのタイプからお選びいただけます。
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 新医療保険α 	日帰りの入院から長期の入院まで保障し、さらには手術や放射線治療、集中治療室管理を受けた場合も保障するなど、病気やケガに対して総合的に備えられる保険です。また、特約を付加することにより、三大疾病や女性特有の病気による入院、差額ベッド費用、先進医療の治療費、脳卒中による入院・後遺症継続時の一時金、ガン診断時の一時金、要介護状態該当時の年金・一時金に対してそれぞれ保障をご準備いただけます。
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 一時払終身医療保険 	保険料を一時払でお支払いいただく医療保険で、一生にわたり医療保障が続きます。&LIFE 新医療保険αと同様、日帰り入院から長期の入院まで保障し、手術や放射線治療、集中治療室管理を受けた場合の保障、さらに特約を付加することで差額ベッド費用や先進医療に対する保障が得られます。また、被保険者が死亡された際は一時払保険料相当額の死亡給付金をお支払いします。
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 新ガン保険α 	ガンで入院されたときに給付金をお支払いします。また、特約を付加することにより、ガン診断時の一時金、差額ベッド費用、ガン入院後の退院(在宅療養)時の保障、先進医療の治療費、死亡または高度障害状態に対してそれぞれ保障をご準備いただけます。
<ul style="list-style-type: none"> ●&LIFE 個人年金保険 	老後の生活資金を計画的に確保することができます。なお、個人年金保険料税制適格特約を付加されますと、お支払いの保険料について個人年金保険料控除を受けることができます。

【主な特約】

特約名	ご利用の目的～次のような方にお勧めします
定期保険特約	無理のない保険料で、死亡・高度障害状態の際の保障を大きくしたい方へ
無解約返戻金型収入保障特約	毎年安定した収入を遺族に残したいとお考えの方へ
災害割増特約	不慮の事故または約款所定の感染症による死亡・高度障害状態の際の保障を増やしたい方へ
新傷害特約	不慮の事故もしくは約款所定の感染症による死亡、および不慮の事故による身体障害状態の際の保障を増やしたい方へ
新災害入院特約	不慮の事故による入院の際の保障をご希望の方へ
新疾病入院特約	病気による入院や病気・不慮の事故による手術の際の保障をご希望の方へ
新成人病入院特約	成人病による入院・手術の際の保障をご希望の方へ
新女性疾病入院特約	女性に多い病気による入院・手術の際の保障をご希望の方へ
終身介護保障特約(払込期間中無解約返戻金型)	要介護状態等に対する年金や一時金の保障をご希望の方へ
リビング・ニーズ特約	余命6ヵ月以内と判断されるときに、ご契約の死亡保険金の全額または一部を生前に受け取りたい方へ
保険料払込免除特約	特定疾病(悪性新生物(ガン)・急性心筋梗塞・脳卒中)、約款所定の特定障害状態や要介護状態になられたときに、以後の保険料のお払い込みを不要としたい方へ
代理請求特約	被保険者の方が保険金・給付金や保険料の払込免除をご請求できない場合に、その代理人がご請求できるようにしておきたい方へ

	特約名
&LIFE ども保険専用の特約	ども医療特約
&LIFE 新医療保険α専用の特約	室料差額給付特約α、先進医療特約α、三大疾病給付特約α、女性疾病給付特約α、脳卒中治療支援特約α、ガン診断給付特約α
&LIFE 一時払終身医療保険専用の特約	一時払室料差額給付特約、一時払先進医療特約
&LIFE 新ガン保険α専用の特約	ガン診断給付特約α、ガン室料差額給付特約α、在宅療養給付特約α、ガン先進医療特約α、ガン死亡保障特約α

(4) 団体向け商品

商品名	ご利用の目的～次のような方にお勧めします
総合福祉団体定期保険 無配当総合福祉団体定期保険	従業員が万一のときの福利厚生制度(弔慰金・死亡退職金等)の円滑な運営をお考えの企業へ
団体定期保険	従業員が万一のときの、自助努力による死亡保障制度をお考えの企業へ
団体信用生命保険	住宅ローンなどの利用者が死亡されたとき、その債務の補てんをお考えの企業へ
医療保障保険(団体型)	公的医療保険制度補完の仕組みをお考えの企業へ

サービスピックアップ

「札幌お客さまサービスセンター」の開設

2012年10月から「札幌お客さまサービスセンター」を開設し、北海道札幌市において電話対応業務を開始しました。

東京のお客さまサービスセンターに加え、札幌センターを新たに開設することにより、従来以上にお客さまにご満足いただける高品質のサービス提供を目指します。

本センターを開設した目的は、以下のとおりです。

①高品質なお客さまサービスの提供

お客さまサービスセンターにおける取扱業務の拡大や年々増加していく各種お問い合わせに対し、東京・札幌の2拠点体制を整えることで、よりお客さまへの高品質なサービスの提供が可能となります。

②安定的な運営態勢の構築

関東における大規模災害発生時等、東京でのお客さま対応機能が停止するような不測の事態が発生した場合でも、札幌お客さまサービスセンターでのお客さま対応機能を代替活用することで、安定的な運営態勢を実現します。

③グループシナジーの発揮

2012年4月に開設された、三井住友海上火災保険株式会社カスタマーセンターの札幌センターと同一ビル・同一フロアに設置することにより、オペレーターの共同採用や共同研修、施設の共同使用、緊急時の臨時コールセンター立ち上げの相互支援等、MS&ADインシュアランスグループとしてのシナジー効果を最大限発揮していきます。

「ご請求サポートコール」「お支払クイックコール」を開始

当社は、保険金・給付金の請求を申し出られたお客さまに対し、よりわかりやすいお支払い手続きの実現を目的に、「ご請求サポートコール」と「お支払クイックコール」の2つの電話サービスを2012年10月より開始しました。

サービス	内容
①ご請求サポートコール	保険金等の請求を申し出られながら請求書を提出いただけていないお客さまへ、保険金サービス部・請求サポートグループから、ご請求手続きのお勧めと手続き方法に関するご説明を行います。
②お支払クイックコール	保険金等の請求書を提出されたお客さまへ、保険金サービス部・保険金グループから支払手続き完了等のご案内、ならびに提出書類に不備がある場合、その解消に向けた迅速なご連絡を行います。

当社では、従来より保険金・給付金請求時においては、当社から文書にてお客さまへ各種のご連絡・ご説明を行うとともに、当社代理店からも適宜お客さまへのご連絡を差し上げるなどの態勢としていました。

今回追加した2つの電話サービスにより、さまざまな理由で請求書を提出できないでいるお客さまへのサポートや、できるだけ早く保険金額、給付金額の支払い時期等を詳細に知りたいなどのお客さまのニーズにお応えすることが可能となりました。

ご契約後のサービス・情報提供

ご契約期間中のご案内・情報提供

「ご契約内容のお知らせ」

毎年1回、すべてのご契約者さま宛に、ご加入いただいているご契約内容や各種手続きの方法、会社情報等についてのご案内をお届けしています。

ご契約内容のご確認や保障の見直しにお役立ていただくほか、同封の変更届にて住所変更のお手続きも承っています。

その他の各種ご案内

その他にも、当社では下記のようなご案内をお送りすることで、ご契約者さまへの情報提供を行っています。

保険料のお払い込みについて	<ul style="list-style-type: none"> □座振替予定のご案内 保険料口座振替不能のお知らせ 生命保険料お立替えのお知らせ 	<ul style="list-style-type: none"> 保険料払込期間満了のお知らせ ご契約失効のお知らせ
その他	<ul style="list-style-type: none"> 自動更新のお知らせ 積立利率変動のお知らせ 	<ul style="list-style-type: none"> 契約者貸付金残高のお知らせ 満期に関するお知らせ

インターネットでの各種照会・お手続き等

当社ホームページ上で、ご契約内容の照会、住所変更手続き、保険金・給付金請求のお申し出等の各種照会・お手続きを行うことができます。

<http://www.msa-life.co.jp>



ご利用いただけるサービス

- ご契約内容の照会※
- 保険料控除証明書の再発行手続き※
- 住所変更手続き
- 保険金・給付金、改姓・口座変更のお申し出
- 給付金請求書類の取り出し
- 保険証券再発行のお申し出
- 各種お問い合わせ

※当社ホームページ内のお客さまWebサービス(個人のお客さま専用のサービス提供サイト)に別途ご利用登録(無料)が必要です。

ご契約内容に関するお手続きについて

当社の「お客さまサービスセンター」では、ご契約者さまから、ご契約内容に関するお手続きやお問い合わせを承っています。また、ご契約内容変更の手続き書類を当社からご契約者さまへ直接発送する「ダイレクトサービス」を実施することにより、迅速で丁寧なサービスをご提供しています。

お手続き・お問い合わせ窓口

お客さま専用電話(無料) **0120-324-386** 受付時間:月～金 9:00～18:00 土 9:00～17:00
(日・祝日・年末年始を除きます)

お手続き・お問い合わせの例

- 入院したので給付金を請求したい ■住所を変更したい ■保険料の振替口座を変更したい
- 契約者貸付を受けたい ■契約の名義を変更したい ■控除証明書を紛失したので再発行してほしい

当社に関する情報提供

(1) ディスクロージャー資料(本冊子)

「保険業法第111条」に基づき、決算報告、事業内容、活動状況を記載するディスクロージャー誌を毎年1回発行しています。
全国の営業拠点および主要な代理店に備え置くとともに、ホームページにも掲載しています。

(2) ホームページ

当社ホームページではお客さま向けに、商品やサービス、会社概要やニュースリリース、資料請求、各種お問い合わせなどについてご案内しています。

<http://www.msa-life.co.jp>



(3) 会社案内

当社の会社概要を簡潔にまとめた冊子です。



ご契約者さま専用 無料電話相談サービス「満点生活応援団」

当社では、保険契約にご加入いただいているお客さまとご家族の皆さまへ、健康・医療、介護、育児、暮らし等に関するお悩みについての無料電話相談サービス「満点生活応援団」をご提供しています。
保険金・給付金等のお支払いだけでなく、お客さまのお悩み解決のサポート、情報提供を通して、少しでもお客さまの生活を応援したいと考えています。



カテゴリ	概要	サービスメニュー
健康・医療	●年中無休24時間体制で、健康や医療に関するご相談に看護師等、専門の相談員がお応えします。さらに状況に応じて専門医との電話相談*、症状に見合った医師への紹介状(相談情報提供書)の発行等のサービスをご提供します。	●医師・看護師相談 ●メディカルオピニオンサービス ●おくすり相談 ●医療機関総合情報提供 ●紹介状発行サービス ●人間ドック紹介 ●PET検診紹介 ●脳ドック検診紹介 ●ヘルスチェックサービス ●脳卒中専門相談 ●メンタルヘルス相談
介護	●公的介護保険制度のしくみや要介護状態になった場合の介護方法等のご相談にお応えし、お近くの介護サービス事業者等の介護関連情報をご提供します。	●介護相談 ●介護・福祉総合情報提供
暮らし	●育児や妊娠中の悩み、子育てに関するご相談にお応えします。 ●弁護士、税理士、ファイナンシャル・プランナー、社会保険労務士の専門家のバックアップの下、日常生活上のトラブル相談にお応えします。	●育児・子育て相談 ●暮らしのトラブル相談 ●税務相談 ●年金・資産運用相談 ●社会保険労務士相談 ●暮らしの情報提供
家事代行業者紹介	●被保険者が病気やケガで手術されたり、お亡くなりになったとき、家事代行業者をご紹介します。	●家事代行業者紹介

※サービスの内容、時間等は2013年6月現在のものであり、予告なく変更・中止する場合があります。
※サービスは提携会社を通じて行います。

ご請求時・お支払い時のご案内

保障内容や保険金等のご請求手続きを理解していただくために、お客さまへのご案内の充実を図っています。

(1) ご請求時のご案内

お客さまからのご請求のご連絡は、お客さまサービスセンターの保険金・給付金専門スタッフがお電話で承り、ご請求からお支払いまでの流れや、お支払いできる可能性のある保険金・給付金をご説明します。

また、請求手続きに必要な書類をお客さまのご契約内容とご請求内容に応じて作成し、返信用封筒を同封してお客さまに直接お送りしています。



〈ご請求に必要な書類について〉

また、その際には「保険金・給付金のご請求について」を同封し、お手続きの流れや、保険金・給付金をお支払いする場合・できない場合の具体例をご案内しています。

その後ご請求のないお客さまには、ご連絡を受けてから1ヵ月後に「ご請求サポートコール」(P.62)でお電話によるご請求の確認を行っています。その後も定期的にお電話やお手紙による確認を行っています。



〈保険金・給付金のご請求について〉

(2) ホームページでの請求書類のご提供

当社ホームページでも保険金・給付金請求書類をお取り寄せいただけます。日曜・夜間等のお客さまサービスセンターの受付時間外でもお申し出の受付が可能です。



〈ホームページでの請求書類お取り寄せ〉

(3) お支払い時のご案内

お支払い時には「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」を郵送します。また、「お支払クイックコール」(P.62)でお電話によるご案内も行っています。

保険金・給付金のお支払い手続きの中で、他の保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、「お手続き完了(お支払明細)のお知らせ」に請求手続きのご案内をしています。

その後ご請求のないお客さまには、定期的にお手紙による確認を行っています。



〈お手続き完了(お支払明細)のお知らせ〉

保険金等支払管理態勢とお支払い状況

当社は、保険金等支払の仕組みや支払可否について、お客さまにご理解いただけるよう、真摯にわかりやすく説明するとともに、公平性・健全性に留意し、迅速かつ適切に遂行することを基本とし、これらを実現するための保険金等支払管理態勢の構築および確保に不断に取り組んでいます。

保険金等支払管理態勢の整備にあたっては、お客さまの利便性を最優先に考え、保険金等を漏れなくお支払いするために、「契約加入時」「保険契約期間中」「請求受付・案内時」「支払期日到来時・契約失効時およびその後の請求可能期間中」の各段階において、保険金等のお支払いについて十分ご説明し、約款に定める保険金等をお支払いする事由が発生した場合に、個々のお客さま毎に迅速かつ適切にわかりやすいご請求の案内を行うよう努めています。

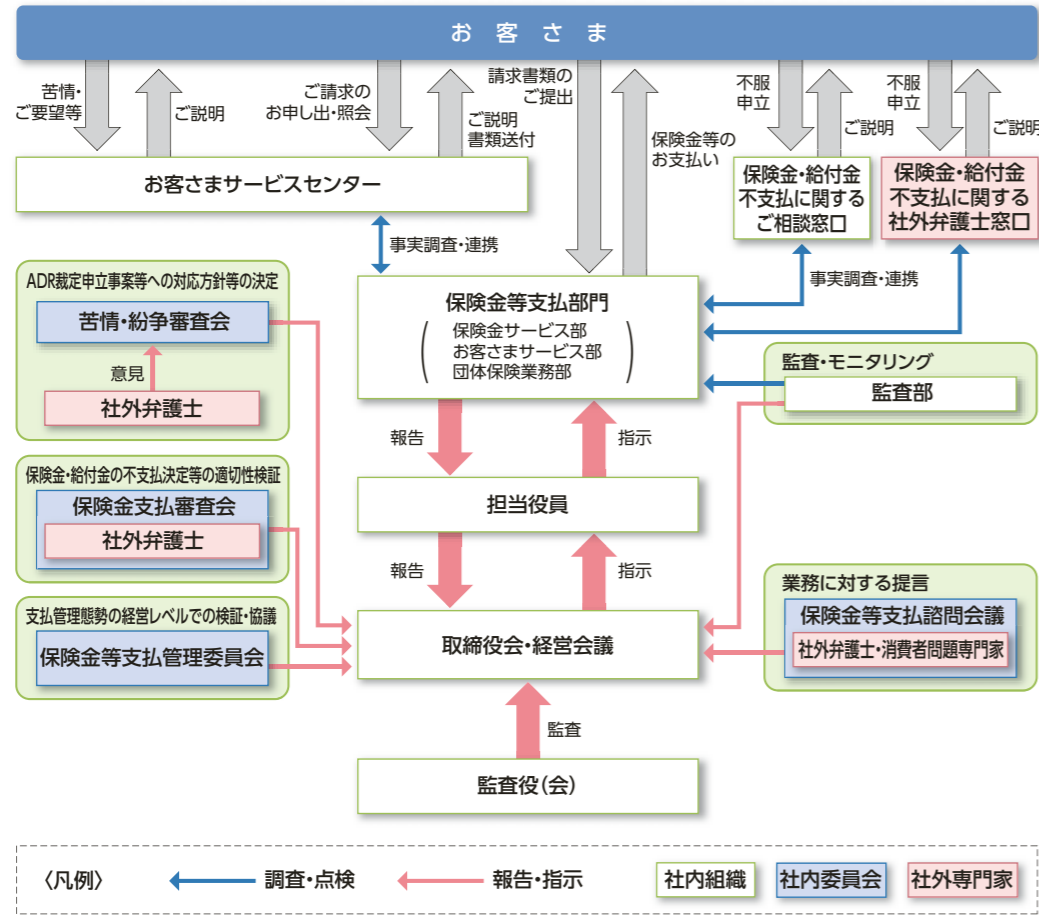
また、保険金等支払業務の正確性・客観性・透明性を確保する観点から、保険金等支払業務の適切性を社内および社外から監視・検証する態勢を整備するとともに、保険金等の支払に関する苦情を漏れなく把握して、お客さまの声を業務の改善に反映させる取り組みを行っています。

保険金等支払管理態勢

当社では保険金等のお支払いについて、以下の態勢を構築し、業務の適切性確保に万全を期しています。

- 保険金・給付金のお支払いにつきましては、業務に精通した担当者が迅速かつ適切に対応するとともに、支払い誤りを防止するため、複数の担当者によるチェックならびに別組織によるお支払い前の全件点検・検証を実施しています。
- 「保険金等支払管理委員会」では、保険金等支払管理態勢についての課題を洗い出し、対応策等を協議しています。
- 「保険金等支払諮問会議」では、保険金等のお支払いに関して、社外弁護士や消費者問題専門家から聴取し、業務運営の一層の向上に役立てています。
- 「苦情・紛争審査会」では、裁判外紛争解決(ADR)機関に裁定の申し立てがあった事案やそれに準ずる苦情事案について、社外弁護士の意見を聴取しつつ、会社としての適切な対応方法等について協議・決定しています。
- 「保険金支払審査会」では、社外弁護士の意見も聴取しつつ、保険金・給付金に関する個別案件の支払・不支払決定等の適切性について協議しています。
- 保険金・給付金のお支払いの可否等に関し、お客さまからの相談窓口を社内を設置するとともに、社外の弁護士を窓口とする「お客さま相談窓口」を別途設けています。
- お客さまと当社の間で紛争解決が図れない場合、お客さまは「金融ADR制度」に基づき、生命保険協会(生命保険相談所内「裁定審査会」)をご利用いただくことができます。

【当社の保険金等支払管理態勢図】



保険金・給付金のお支払い状況

当社は、病気やケガなどによる万一の場合の保障として、2012年度において約8.3万件、304億円の保険金・給付金をお支払いしました。

【お支払いした件数・金額】(2012年度)

	保険金	給付金	合計
お支払い件数	3,002件	79,561件	82,563件
お支払い金額	20,916百万円	9,484百万円	30,400百万円

一方、なんらかの理由により残念ながらお支払いに該当しないと判断したご請求が2,847件ありました。

【お支払いに該当しないと判断した件数】(2012年度)

非該当理由	保険金	給付金	合計
詐欺取消	0件	0件	0件
不法取得目的無効	0件	0件	0件
告知義務違反解除	7件	234件	241件
重大事由解除	0件	0件	0件
免責事由該当	94件	6件	100件
支払事由非該当	65件	2,441件	2,506件
合計	166件	2,681件	2,847件

※上記件数については生命保険協会にて策定した基準に則って集計しているため、当社における従来の集計基準による件数とは一部異なります。
 ※個人保険と団体保険の合算数値となっています。なお、団体保険は、当社が支払査定をしている件数としています。

【ご参考：用語のご説明】

「お支払いに該当しないと判断した件数」の内訳に関する用語の解説は以下のとおりです。

- 詐欺取消
 保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者に詐欺行為があり、保険契約が取消となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- 不法取得目的無効
 保険契約の加入に際して、保険契約者に保険金・給付金を不法に取得または他人に不法に取得させる目的があり、保険契約が無効となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- 告知義務違反解除
 保険契約の加入に際して、保険契約者、被保険者の故意または重大な過失によって、告知いただいた内容が事実と異なり、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- 重大事由解除
 保険契約者、被保険者または保険金受取人が保険金を詐取る目的で事故を起こすなどの事由により、保険契約が解除となったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- 免責事由該当
 保険約款に定められた保険金を支払わない事由に該当するため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。
- 支払事由非該当
 責任開始日前の発病など、保険約款に定められた保険金のお支払い事由に該当しなかったため、保険金・給付金のお支払い対象とならなかった件数です。

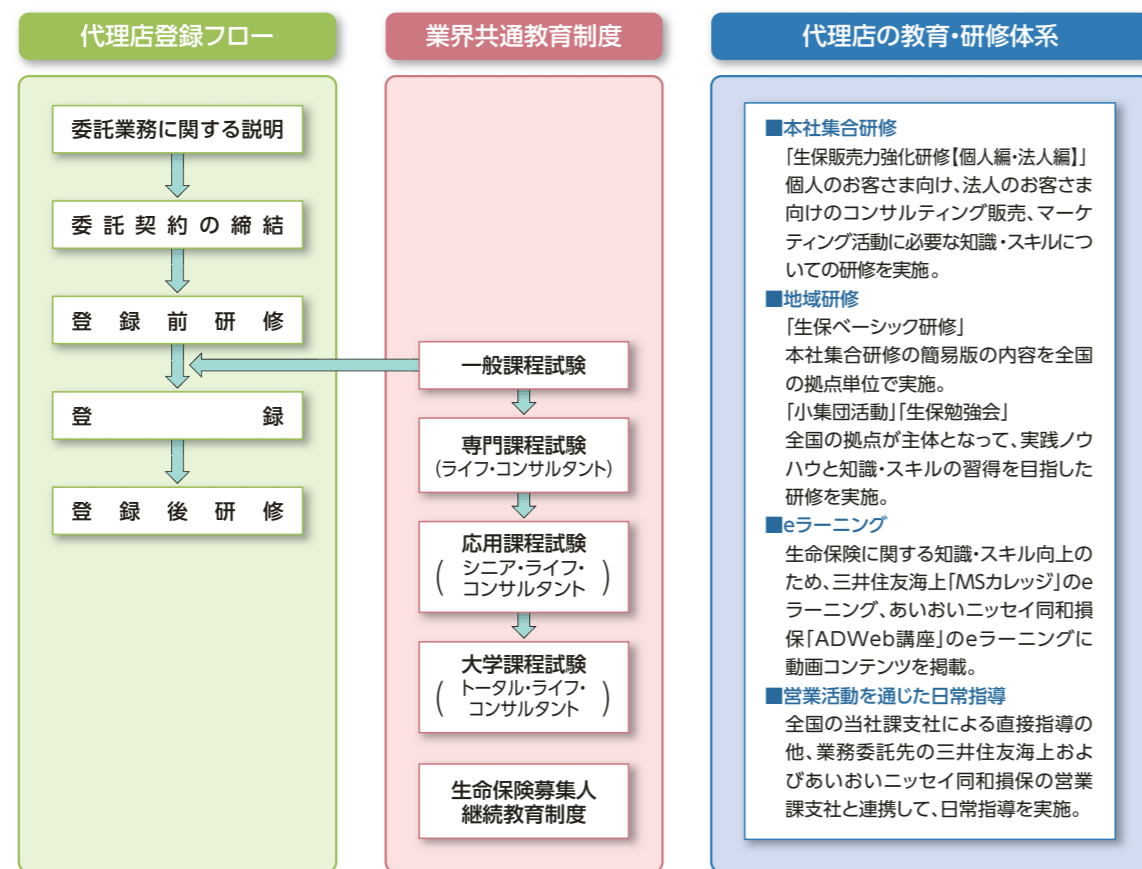
代理店教育・研修

お客さまに安心と満足を提供するため、以下のような生命保険代理店(募集人)のあるべき姿を基本として、代理店教育・研修に取り組んでいます。

- 生命保険販売に関する商品知識、周辺知識を持ち、お客さまに信頼されている
- 「お客さまのニーズに沿った」提案活動ができる
- 事務・コンプライアンス面(募集ルールの遵守)において代理店業務が自己完結できる
- 生命保険販売活動を定期的かつ継続的に実践している
- 生命保険販売に関する経営方針・ビジョンが確立されている
- システム活用ができています

(1)代理店教育・研修体系

生命保険代理店委託後の初期段階から、適正な募集活動に必要な知識とスキルの習得に向け、「各種業界共通教育」、「本社集合研修」、「地域研修」、「営業活動を通じた日常指導」を実施しています。



(2)信頼される代理店の育成を目指して

生命保険の販売では、お客さまのライフスタイルや生活設計、ニーズなどをしっかり把握して、お客さま一人ひとりに適した保障をご提案する「コンサルティング」が必要とされています。当社ではお客さまニーズに応える適正な募集活動・アフターフォローを自立して行える代理店の育成を図るべく、教育研修を企画・実施し、品質の一層の向上を目指しています。

FC社員・LIM社員について

FC(フィナンシャル・コンサルタント)社員、LIM(ライフ・インシュアランス・マネージャー)社員は、生命保険販売のプロフェッショナルです。お客さまのご希望や潜在的なニーズを分析して、独自に開発したコンサルティングソフト「ライフプランNavi」を活用するなど、お客さまの人生設計(ライフプラン)に相応しい最適な保障のご提案を通じて、お客さまの人生の「良きアドバイザー」であることを使命としています。

FC(フィナンシャル・コンサルタント)社員とは

FC社員は、もっぱら未取引のお客さまに、最高品質のフィナンシャル・コンサルティング・サービスを提供することをミッションとしています。保障の大切さをお伝えし、長期にわたる信頼関係の構築を目指して活動しています。全国主要都市に設置された13のFCオフィスに所属しています。

LIM(ライフ・インシュアランス・マネージャー)社員とは

LIM社員は、生命保険販売のプロとして身につけた税務・金融などの幅広い知識・高い業務品質を生かして、もっぱら損害保険代理店のお客さまに対する、代理店との共同募集を主体に活動しています。全国各地の生保支社に所属しています。

(2013年6月現在)

	FC社員	LIM社員
社員数	195名	133名
所属	東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、横浜、福岡などのFCオフィス(全国13オフィス)	各地の生保支社(全国43支社)

【FC/LIMの教育体系】

