

商品トピックス

2018年4月2日に、医療保険の新商品「&LIFE 新医療保険A<sup>エース</sup>プレミア」と、介護・認知症のリスクに備える新商品「終身介護・認知症プラン」を発売しました。当社は、今後もさらにお客さまに役立つ商品・サービスを提供してまいります。

&LIFE 新医療保険A<sup>エース</sup>プレミア[低・無解約返戻金選択型医療保険(18)無配当]発売

旧商品「新医療保険A<sup>エース</sup>プラス」でご好評いただいた点をさらに強化・拡充するとともに、退院後の通院、抗ガン剤治療、認知症、女性の出産・不妊治療への備えなど、医療技術の進歩や社会環境の変化を踏まえ、新たな特約・特則を追加し、お客さま一人ひとりのニーズに幅広くお応えできるように改定しました。



〈主な特徴〉

|     |  |
|-----|--|
| 主契約 | <ol style="list-style-type: none"> <li>「初期入院10日給付特則」を付加することにより、日帰り入院から10日以内の入院では一律10日分の入院給付金をお受け取りいただけます。</li> <li>「八大疾病入院無制限給付特則」を付加することにより、八大疾病<sup>(注1)</sup>による入院の場合、1回の入院・保険期間通算の入院ともお支払限度日数の制限はありません。<br/>(注1)ガン(上皮内ガン含む)、心疾患、脳血管疾患、高血圧性疾患・大動脈瘤等、糖尿病、肝疾患、腎疾患、<sup>腎</sup>臓疾患</li> </ol>  |
| 特約  | <ol style="list-style-type: none"> <li>ガンの治療のための通院時に給付金をお受け取りいただけます(往診・訪問診療を含む)。</li> <li>約款所定の出産・特定不妊治療の保障に加え、ガンと診断確定されたとき一時金をお受け取りいただけます(特約付加の対象となる被保険者は16～40歳の女性)。</li> <li>ガンと診断確定されたときや三大疾病により入院されたとき、一時金をお受け取りいただけます。いずれも再発時に対応できるよう、お支払回数は無制限(1年に1回限度)です。</li> <li>入院有無を問わず、所定の抗ガン剤治療を保障します(同一の月に1回、通算120回限度)。</li> <li>要介護状態となられたとき、年金や一時金をお受け取りいただけます。さらに、「認知症一時金給付特則」を付加することにより、約款所定の認知症介護状態を一時金で保障します。</li> <li>先進医療にかかわる技術料・交通費・宿泊費を保障する特約のお支払限度額は2,000万円です。</li> <li>退院後の通院治療を保障します。</li> <li>女性疾病を保障する特約は、保障の対象となる女性疾病の範囲が幅広く、また、乳ガンによる乳房の切除・再建術や子宮の摘出術などのときにはより手厚い給付金をお受け取りいただけます。</li> </ol> |

終身介護・認知症プラン[終身保険(低解約返戻金型)無配当/終身介護保障特約(無解約返戻金型)(18)認知症一時金給付特則付]発売

当社では2012年12月よりお支払事由が公的介護保険制度と連動した「終身介護保障特約」を販売し、年金と一時金による保障がお客さまにご好評いただいております。2018年4月より同特約をリニューアルし、介護の中でも負担が大きい認知症介護状態への保障を追加し、社会問題化しつつある介護への不安に、より手厚く備えることができるようになりました。



〈主な特徴〉

- 要介護状態になられたとき、年金や一時金をお受け取りいただけます。
  - 要介護状態になられたとき、年金は毎年かかる介護費用に、一時金は自宅の改修費等の初期費用に備えることができます。
  - 公的介護保険制度に定める「要介護2」以上に該当した場合に給付金をお受け取りいただけます(支払事由はわかりやすく、公的制度と連動)。
  - 約款所定の生活介護状態・高度障害状態になられたときにも一時金・年金をお受け取りいただけます。
- ニーズに合わせて年金の種類・一時金の型を選択することができます。
  - 介護障害年金を一生にわたり確保したいお客さまには「終身年金」を、一定の期間のみ割安な保険料で確保したいお客さまには「5年確定年金」をご用意しています。
  - 要介護状態になられたときの介護障害一時金は年金額の「1倍」「2倍」「4倍」「なし」の4つの型から選択できます。
- 認知症のリスクに手厚く備えることができます。
  - 「認知症一時金給付特則」を付加することにより、約款所定の認知症介護状態を一時金で保障します。
  - 認知症一時金額は50万円・100万円・200万円・300万円の4つのパターンから選択できます。
- 保険料はご契約時のまま、介護保障が一生続きます。
  - 終身保険ですので、介護や認知症、死亡に関する保障は一生続きます。
  - お払込みいただく保険料は上がることはありません。
- 告知書のご提出のみでお申込みいただけます(医師の診査は不要です)。

※商品の概要を説明しています。お支払事由等の商品の詳細は、「商品パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」をご覧ください。

## お客さまに医療情報をお伝えする活動

当社は、最先端の医療を含めた医療技術や予防方法などの情報提供・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「わかりやすくお伝えすること」「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。

## 最新・最先端の医療をお伝えする活動

### オープンセミナーの開催

健康・医療をテーマとしたオープンセミナーを全国各地で開催し、多くのお客さまに聴講をいただいています。健康と医療、備えの大切さについて、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。



〈ガイドブック〉

### WEBサイトによる情報発信

#### からだケアナビ

<http://www.karadacare-navi.com>

「知っておきたい病気・医療」「健康マメ知識」「食で健康」「健康ライフ」の4つのカテゴリについて、身近な健康情報を閲覧できる情報発信型WEBサイトです。  
「すぐに役立つ、ためになる」情報をお届けしています。



#### 先進医療.net (先進医療ドットネット)

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

先進医療や最新の医学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/](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。



## スマートフォンアプリの提供

### ココカラダイアリー

お客さまのストレス状態・歩数の測定や、身長・体重等の健康データ、食事内容の記録、医療情報等の確認等により、ココロとカラダの健康づくりをサポートします。  
※法人のお客さま向けには、従業員の健康データを集計表示できる専用WEBサイトを用意しており、健康経営の推進にご活用いただけます。



### バーチャル・リアリティ (VR) による情報提供

国内生命保険業界初、スマートフォンで再生した「バーチャル・リアリティ」による情報を提供しています。先進医療を扱う医療機関の施設や普段では見ることができない最先端の医療技術、白内障になった場合の物の見え方等、臨場感を持って知っていただく取組みをしています。



## 脳卒中に関する啓発活動(脳卒中プロジェクト)

### 「日本脳卒中協会セミナー」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「日本脳卒中協会セミナー」を開催しています。  
脳卒中では治療後の後遺症に悩む方が多くいます。また、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。



受講者数  
累計16,900名  
(2018年3月末現在)

### 「脳卒中週間(5/25～31)」での取組み

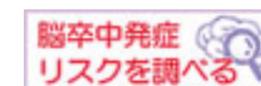
公益社団法人日本脳卒中協会が定める「脳卒中週間」では、生保課支社での「脳卒中セミナー」開催等により、脳卒中の症状や予防・治療などについて正しい知識の普及・啓発に努めています。

## 脳卒中発症予測シミュレーション

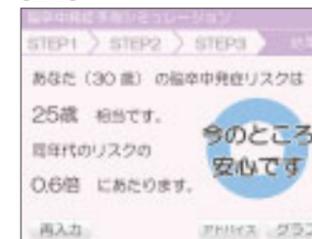
<http://www.senshiniryu.net/>

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



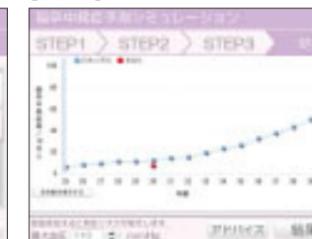
#### 【結果】



#### 【アドバイス】



#### 【グラフ】



## ご契約時のご案内



お客さまの多様なニーズに合った保険商品をご案内するために、取扱商品についてまとめた「保険種類のご案内」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、保険設計書をご用意しています。  
また、ご契約の内容等に関する重要な事項のうち、特にご確認いただきたい事項を記載した「契約概要」を必ずご説明のうえお渡しして、お客さま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。



ご契約のお申込みに際して特にご注意いただきたい事項を記載した「注意喚起情報」を、ご契約についての大切な事項や必要な保険の知識等を記載した「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、お客さま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。

お客さまのニーズ・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、お客さま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組み

お客さまの利便性向上への取組みの一環として、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、お客さま向け説明資料や帳票の改善を図っています。

## (1) CD-ROM約款

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、お客さま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さまの負担を軽減し、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、諸手続き等お客さまに知っていただきたい重要事項を記載しているお客さま向け説明資料です。

※2: お客さまのご希望により「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。



## (2) 生命保険告知書

お客さまに「安心と満足」をお届けするためには、ご契約のお申込みにあたって、お客さまにもれなく告知いただくことがとても重要です。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ぐことができるように、告知書はお客さまに正しく、もれなく、少ない負担で記入できるデザインとしています。

この告知書の「伝わりやすさ」が高く評価され、2013年6月には、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※1が主催する「UCDAアワード※2 生命保険 告知書部門」において、最優秀賞である「UCDAアワード2013」(情報の伝わりやすさ賞)を受賞しています。

2016年5月には「伝わりやすさ」に加え、「見やすさ、わかりやすさ、書きやすさ」をより追求した告知書に改定し、UCDAの認証を更新しています。



※1: 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。

※2: 「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。

## お申込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」

当社では、2012年度より「募集プロセス改革」と題し、IT技術の進歩や商慣行等を踏まえお客さまの利便性向上やさらなる業務品質の向上に資する生命保険のお申込み手続きの改革に取り組んでまいりましたが、2013年4月導入の「初回保険料後払制度」に続き、2015年5月よりお申込みのペーパーレス(電子化)手続き「生保かんたんモード」の取り扱いを行っています。

これらにより、お客さまは端末でのお申込み手続きのみでご契約の成立までの到達が可能となり、さらに生命保険のご提案時に必要な商品パンフレット等各種の紙媒体の電子化を行うことで、端末を通じさまざまな情報の取得や照会も可能となるなど、ご提案からお手続きまでの大幅な利便性や簡便性の向上を図っています。

### お申込みのペーパーレス手続き「生保かんたんモード」の概要

- 対象契約 個人契約(診査等が必要な契約は一部書面でのお手続きとなります)
- 利用環境 WindowsPC・タブレットおよびiPad、Androidタブレット(GALAXYTab等)
- 特徴
  - ① ペーパーレス(電子化)による適切・的確・簡便な手続きの実現
    - ・申込手続きの手順を標準化することで募集人の手順説明を均質化
    - ・入力項目のチェック機能により記入漏れ等の不備発生を撲滅
    - ・最大5契約まで電子自署一括でお申込みが可能
    - ・口座振替のお申込み手続きは金融機関による口座確認までインターネット端末上で完結
  - ② 正確で簡便な告知の実現
    - ・正確な病名や薬剤名、医療機関名をお忘れになった場合でも専用の検索機能によるサポートを実現
    - ・告知いただいた傷病に対し必要となる情報を質問形式で表示し告知不十分となることを防止
  - ③ 告知の査定結果をその場でお客さまに提示
    - ・告知手続きを行った後に、その場で健康状態に関する告知の査定結果(引受条件)をお客さまに提示
  - ④ わかりやすく識別性の高いサイト設計
    - ・文字拡大機能や音声ガイダンス機能によるサポート機能の設置
    - ・ユニバーサルデザインに準拠したシンプルなマニュアルレスの操作画面の構築
- その他 ペーパーレス(電子化)による手続きのため、従前の書面での手続きと比較して紛失や盗難がないうえ、お申込みのデータは強固なセキュリティにより保護しているため情報漏えいリスクを大幅に低減



お客さまメニュー画面



ご提案内容のご確認画面



告知事項画面

## 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、重要なことごと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ごと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、当社に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、当社に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)が行われなるときは、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申込みいただけます。なお、払込期月中にお申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)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〉2018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、保険料のお申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、健康状態等について改めて告知していただきます(ご契約によっては診査も必要です)。また、その際に失効期間中にお申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申込みいただけます。ただし、健康状態等によってはご契約の復活ができない場合があります。なお、ご契約を解約された場合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、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、お取扱いできない場合があります。  
※当社所定の利率で利息をいただきます。

## (5) 保険料のお払込みが困難になったとき

保険料のお払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込みができないとき            | 保険料の自動振替貸付制度(お立替え) <ul style="list-style-type: none"> <li>●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、保険料お払込みの猶予期間が過ぎても保険料のお払込みがない場合に、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)</li> <li>●貸付金額…解約返戻金の一定の範囲内です。</li> <li>●利息…当社所定の利率により複利で計算します。</li> <li>●返済方法…全額返済のほか、分割返済もお取扱いします。</li> <li>●精算…保険金や解約返戻金のお支払時などには、自動振替貸付の元利金を差引精算します。</li> </ul>   |
| 途中から保険料のお払込みを中止し、ご契約を有効に続けたいとき | 払済保険への変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>◇各種特約は消滅します。</li> <li>◇変更後の保険金額が当社の定める限度を下回る場合は、お取扱いできません。</li> </ul> 延長保険への変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>◇各種特約は消滅します。</li> </ul> |
| 保険料のお払込みを少なくされたいとき             | <ul style="list-style-type: none"> <li>●当社所定の範囲内で保障額を減額することにより、保険料のお払込みを少なくし、ご契約を継続していただくことができます。</li> <li>◇主契約または定期保険特約などの保険金額を減額されますと、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。</li> <li>◇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、お取扱いできません。</li> </ul>  |

※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。解約返戻金がまったくない場合もあります。

なお、団体保険につきましては、解約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込みを撤回することができます。ただし、以下の場合には、このお取扱いができません。

- 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

(2018年7月2日現在)

### (1) 主な販売商品

当社では、万一の際の死亡保障や超高齢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、「終身保険(低解約返戻金型)」「定期保険」「新収入保障」「新総合収入保障」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A<sup>エース</sup>プレミア」「新ガン保険α」で保障を確保いただくことが可能です。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どこお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、「オーナーズロード」「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                         |               |               |
|------------------------------|---------------|---------------|
| 新医療保険A <sup>エース</sup> プレミア※1 | 新総合収入保障※2     | 新収入保障※2       |
| 新ガン保険α                       | 終身保険(低解約返戻金型) | 無解約返戻金型通増定期保険 |
| 個人年金保険                       | こども保険         |               |

※1「&LIFE 新医療保険A<sup>エース</sup>プレミア」は「低・無解約返戻金選択型医療保険(18) 無配当」の販売名称です。

※2「&LIFE 新総合収入保障」、「&LIFE 新収入保障」は「新収入保障保険(払込期間中無解約返戻金型) 無配当」の販売名称です。



＜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、輝く未来につなぐ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超高齢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、働けなくなることによる収入保障、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「あらいぐまラスカル」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。



©MITSUBISHI ANIMATION CO., LTD.

(3)個人向け商品

【主契約】

| 商品名                  | 特徴  |
|----------------------|---|
| ●&LIFE 終身保険(低解約返戻金型) | 一生にわたり、死亡または高度障害状態を保障する保険です。なお、保険料を低廉とするため、保険料払込期間中の解約返戻金を、解約返戻金の水準を低く設定しない場合の70%としています。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」を適用し、保険料を割引きます。   |
| ●定期保険                | 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」を適用し、保険料を割引きます。   |
| ●無解約返戻金型定期保険         | 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希望される場合に適しています。  |
| ●&LIFE 新収入保障         | 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、「新保険料払込免除特約」を付加することにより、悪性新生物(ガン)と診断確定されたとき、心疾患・脳血管疾患で入院されたとき、以後の保険料のお払い込みが不要となります。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」を適用し、保険料を割引きます。                                       |
| ●&LIFE 新総合収入保障       | 死亡・高度障害状態だけでなく、保険契約の型に応じて、就労不能・障害・介護の状態になられたときにも保険期間満了時まで年金を毎月お支払いするため、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。なお、「新保険料払込免除特約」を付加することにより、悪性新生物(ガン)と診断確定されたとき、心疾患・脳血管疾患で入院されたとき、以後の保険料のお払い込みが不要となります。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」を適用し、保険料を割引きます。 |

| 商品名  | 特徴   |
|--|--|
| ●&LIFE 逓減定期保険                                      | 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」を適用し、保険料を割引きます。  |
| ●逓増定期保険  | 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。   |
| ●特定疾病保障終身保険<br>●5年ごと利差配当付特定疾病保障終身保険<br>●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。                       |
| ●養老保険<br>●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。   |
| ●&LIFE こども保険                                       | 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、こ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。        |
| ●&LIFE 新医療保険A <sup>エヌ</sup> プレミア                   | 日帰りの入院から保障し、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、先進医療の治療、三大疾病による入院、ガンの診断、ガンの治療のための通院、抗ガン剤治療、女性特有の病気による入院・手術、出産や不妊治療、退院後の通院、介護や認知症に対してそれぞれ保障をご準備いただけます。 |
| ●&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、ガンの診断時の一時金、入院後の退院時の保障、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。   |
| ●&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、お払い込み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   |
|----------------------------|--|
| 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                      |
| 終身介護保障特約<br>(無解約返戻金型) (18) | 介護や認知症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                             |
| 新保険料払込免除特約                 | 悪性新生物(ガン)と診断確定されたとき、心疾患・脳血管疾患で入院さ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                |
| 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 こども保険用の特約       | こども医療特約   |
| &LIFE 新医療保険A プレミア用の特約 | 先進医療特約(無解約返戻金型)、三大疾病入院一時給付特約(無解約返戻金型) (18)、ガン診断給付特約(無解約返戻金型) (18)、ガン治療通院給付特約(無解約返戻金型)、抗ガン剤治療給付特約(無解約返戻金型) (18)、女性疾病給付特約(無解約返戻金型) (18)、女性サポート給付金付ガン診断給付特約、通院給付特約(無解約返戻金型) (18)、終身介護保障特約(無解約返戻金型) (18)、新保険料払込免除特約 |
| &LIFE 新ガン保険α用の特約      | ガン診断給付特約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、ガン治療通院給付特約(無解約返戻金型)   |

【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<br>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                     |

【5】法人向け商品

| 商品名         | 特徴   |
|-------------|--|
| 長期平準定期保険    | 最長100歳までの長期保障。企業の未来を担う経営者の責任を長期にわたり守ります。     |
| 逓増定期保険      | 経営者・役員の方々の年々増大する責任に合わせた大型保障です。               |
| 無解約返戻金型定期保険 | 小さな負担で、万一の時の大型保障を確保できます。                     |
| オーナーズロード    | 契約から一定期間、災害以外を原因とする保障額を抑え、合理的な保険料で保障を確保できます。 |

サービスピックアップ

HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口」「モニタリング」「Webサポート」の3部門において、最高評価の三つ星を獲得

当社はHDI-Japanが主催する2017年度 HDI格付けベンチマークにおいて、「問合せ窓口」「モニタリング」「Webサポート」の3部門で最高評価の三つ星を獲得いたしました。

当社お客様サービスセンターの丁寧で親切な電話対応や、お客様視点で作られたオフィシャルホームページのわかりやすさが評価されたものです。



当社の格付けと評価内容

| 部門      | 格付け | 評価内容   |
|---------|-----|--|
| 問合せ窓口   | ★★★ | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 親身な対応で、話をよく聞き、前向きに進んでサポートする姿勢が感じられる。</li> <li>● きちんと答えようという気持ちを感じる対応。丁寧な口調で、心地よい。</li> <li>● 話し方や聞き方に気配りが感じられる。商品知識があり、不安を感じることはない。</li> </ul>            |
| モニタリング  | ★★★ | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 顧客ニーズを素早くとらえ、支援できている。礼儀正しく、自然な敬意を示してくれる。</li> <li>● どんな質問にも分かりやすく回答、スキルが高い。マニュアルが整っていることが伺える。</li> <li>● 顧客に合わせ、プラスで情報を提供でき、可能な限り支援する姿勢が感じられる。</li> </ul> |
| Webサポート | ★★★ | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報が整理されていて、迷うことなく使いやすい。</li> <li>● 契約者向けのページも充実しており、契約後も安心できそうである。</li> <li>● すっきりとしていながらも情報量はしっかりあり、便利で快適に利用できる。</li> </ul>                              |

【HDI格付けベンチマーク】について

本格付けは、HDIの定める国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客視点で電話対応とオフィシャルホームページを評価するものです。

評価部門は「問合せ窓口部門」「モニタリング部門」「Webサポート部門」の3つで、部門ごとに評価項目を設けています(表1)。

審査では、評価項目ごとに4点満点で評価を行い(表2)、各項目の平均点に沿って「三つ星」～「星なし」の4段階の格付けが決定します。各部門ごとの評価5項目の平均が3.5点以上で三つ星となります(表3)。

【(表1)部門名および各部門の評価項目一覧】

| 部門      | 評価項目  |
|---------|---|
| 問合せ窓口   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平均対応速度</li> <li>● 放棄率</li> <li>● 製品およびサービスの顧客満足度</li> <li>● 対応時間の長さ</li> <li>● 初回コンタクトでの解決率</li> </ul>         |
| モニタリング  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービス体制</li> <li>● 対応スキル</li> <li>● 困難な顧客への対応力</li> <li>● コミュニケーション力</li> <li>● プロセス/対応処理手順</li> </ul>          |
| Webサポート | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 見つけやすさ、使いやすさ</li> <li>● 役立ち度、解決度</li> <li>● 利用時の安全性</li> <li>● 複数のセルフヘルプ選択肢</li> <li>● コールセンターとの連携度</li> </ul> |

【(表2)評価ごとの点数】

| 評価      | 点数 |
|---------|----|
| 良い      | 4点 |
| 問題ない    | 3点 |
| 改善の余地あり | 2点 |
| 悪い      | 1点 |

【(表3)平均点別の格付け一覧】

| 項目ごとの平均点(4点満点中) | 格付け評価    |
|-----------------|----------|
| 3.5点以上          | 三つ星(★★★) |
| 2.5点以上～3.5点未満   | 二つ星(★★)  |
| 1.5点以上～2.5点未満   | 一つ星(★)   |
| 1.5点未満          | 星なし      |

シニア専用ダイヤルの開設

お客様サービスセンターではお客様対応品質の高さを活かし、2016年1月から70歳以上のお客様を対象とした『シニア専用ダイヤル』(0120-789-658)を開設いたしました。

## 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。

|              |  |  |
|--------------|--|--|
| 保険料のお払込みについて | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険料お払込みについてのご案内</li> <li>● 口座振替不能のお知らせ</li> <li>● 生命保険料お立替えのお知らせ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険料払込期間満了のお知らせ</li> <li>● ご契約失効のお知らせ</li> </ul> |
| その他          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自動更新のお知らせ</li> <li>● 積立利率と増加保険金額のお知らせ</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約者貸付金残高のお知らせ</li> <li>● 満期に関するお知らせ</li> </ul>  |

#### 「お客さまWebサービス」での各種照会・お手続き

当社ホームページ上にある個人のお客さま専用のサービス提供サイト「お客さまWebサービス」をご利用いただくことで、ご契約内容の照会、住所変更手続き、保険金・給付金請求のお申出等の各種照会・お手続きをインターネット経由で行うことができます。

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



**お客さまWebサービスでご利用いただけるサービス**

- ご契約内容の照会
- 受取人変更のお申出
- 住所変更手続き
- 保険料控除証明書の再発行手続き

※ご利用にあたっては、別途お客さまWebサービスにご登録(無料)いただく必要があります。当社ホームページ内にあるお客さまWebサービスサイトにてお手続きください。

## ご契約内容に関するお手続きについて

### (1)お電話

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、ご契約内容変更等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)  
シニア専用ダイヤル(70歳以上のお客さま) **0120-789-658**  
※お問い合わせは契約者ご本人(保険金・給付金請求の場合はお受取人)からお願いします。

#### 〈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

### (2)インターネット

「お客さまWebサービス」にご登録がないお客さまでも、当社ホームページから以下のお手続きが可能です。

- 保険金・給付金請求のお申出
- 改姓のお申出
- 保険料振替口座変更のお申出
- 保険証券再発行のお申出
- 各種お問い合わせ
- 保険料控除証明書の再発行手続き(10 ~ 3月のみ)

## 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、当社に関するさまざまな情報を公開しています。  
<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 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その同居のご家族の皆さまへ、健康・医療、暮らし、介護に関するお悩みについての電話相談サービス「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。



| カテゴリー | 概要  | サービスメニュー  |
|-------|---|---|
| 健康・医療 | <ul style="list-style-type: none"> <li>健康や医療に関するご相談に資格をもった相談員がお応えします。また、専門医との電話相談や症状に見合った医師への紹介状(相談情報提供書)の発行、各種検診の実施医療機関の紹介等もご提供します。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>看護師相談</li> <li>八大疾病専門相談*</li> <li>先進医療相談</li> <li>おくすり相談</li> <li>医療機関総合情報提供</li> <li>女性専門医の情報提供</li> <li>メディカルオピニオンサービス(看護師・専門医との3者間通話)</li> <li>紹介状発行サービス</li> <li>ヘルスチェックサービス</li> <li>こころの相談</li> <li>検診施設紹介・相談</li> <li>女性のための検診施設紹介・相談</li> </ul> <p>*八大疾病とは、ガン、心疾患、脳血管疾患、高血圧性疾患・大動脈瘤等、糖尿病、肝疾患、腎疾患、膵疾患を指します。</p> |
| 暮らし   | <ul style="list-style-type: none"> <li>育児・子育てに関するお悩み、日常生活上のトラブル、税金、資産運用から冠婚葬祭まで、暮らしに関するさまざまなお悩みにお応えします。</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>育児・子育て相談</li> <li>暮らしの情報提供</li> <li>パソコン・デジタル家電相談</li> <li>ペット相談</li> <li>税金の相談</li> <li>暮らしのトラブル相談</li> <li>資産運用相談</li> <li>社会保険労務士相談</li> <li>相続相談</li> </ul>  |
| 介護    | <ul style="list-style-type: none"> <li>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など、介護に関するご相談から、介護サービス事業者の情報提供まで、介護に関するお悩みに、看護師等の専任の相談員がお応えします。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>介護相談</li> <li>介護・福祉総合情報提供</li> </ul>   |

※サービスの内容等は2018年4月現在のものであり、予告なく変更・中止・終了する場合があります。  
 ※「満点生活応援団」は、当社の保険商品の保障の一部ではありません。当社が提携する会社が提供するサービスです。

## 家族Eye (親族連絡先制度)

ご高齢のお客さまへのサービスを拡充するため、2016年12月より「家族Eye (親族連絡先制度)」を開始しました。この制度は、ご契約者のご親族を緊急時の連絡先として、事前にご登録いただく任意の制度です。

### 概要

- ご契約者と連絡が取れないなどの緊急時に、ご登録いただいた親族の方へ連絡し、保険契約に関する重要な事項をより確実にご案内します。
- ご契約者に代わり、ご登録いただいた親族の方が契約内容に関するお問い合わせを行うことができます。



## 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。

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。

ご高齢のお客さまには、文字を大きくして簡単にまとめた「お手続きかんたんガイド」(以降「ガイド」という)も同封しています。また、このガイドに掲載したSPコード\*1を専用の読み取り装置で読み取ることで、ガイドの記載内容を音声で聴くことができるようにしています。

視覚障がい者の方が、SPコード掲載を認識できるようガイドに標準仕様である半円の切り込みを入れ、手で触れることで、SPコードの掲載位置を把握できるようにしています。

なお、請求手続き書類とガイドを郵送する封筒の表面に「当社名」「請求手続き書類のご案内であること」「ガイドに音声ガイダンス機能がついていること」を点字で表記し、分かるようにしています。

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」\*2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。

2014年10月には、当社の請求書類の「わかりやすさ」が高く評価され、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が主催する「UCDA アワード\*4生命保険・医療保険分野」において「情報のわかりやすさ賞」を受賞しています。

ご契約者やお受取人が認知症や病気・ケガで寝たきりになるなど、意思表示ができないときに備え、お受取人に代わってご指定の代理人の方が保険金や給付金をご請求・お受け取りができる「代理請求特約」もご用意しており、お客さまへ積極的にご案内しております。



〈ご請求に必要な書類について〉



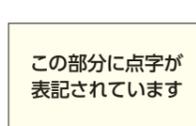
〈保険金・給付金のご請求について〉



〈お手続きかんたんガイド〉



〈ガイドを郵送する封筒〉



この部分に点字が表記されています

- \*1:SPコードとは、視覚障がい者や高齢者に向けて開発された文字情報を内包した「高密度二次元記号」で、音声で記載された文字の内容を聴くことができるコード。
- \*2: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ないお客さまへ、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。
- \*3:企業・団体と生活者の間で行われる情報コミュニケーションの伝達効率を高める研究を行い、双方の利益に貢献することを目指す法人で、「わかりやすさ」を認証する唯一の第三者機関。
- \*4:「UCDA アワード」は企業・団体が生活者に発信するさまざまな情報媒体を、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、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものです。

## 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、個々のお客さまごと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、保険金等のお支払い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。
- 「品質向上委員会」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意見を聴取し、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、一般社団法人生命保険協会(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。

## (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」\*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。

\*保険金等の請求書を提出されたお客さまへ、提出書類に不備がある場合における解消に向けた迅速なご連絡や手続き完了のご連絡を行います。



〈お手続き完了(お支払明細)のお知らせ〉

## 先進医療給付金直接支払サービス

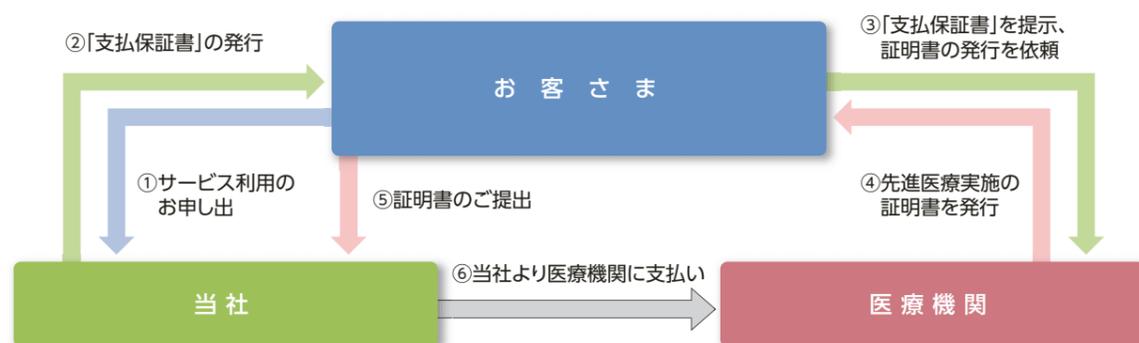
当社では、「先進医療特約」「先進医療特約α」「先進医療特約(無解約返戻金型)」「一時払先進医療特約」「ガン先進医療特約」「ガン先進医療特約α」のいずれかの特約を付加されているお客さまに、先進医療給付金直接支払サービスをご提供しています。

このサービスは、「陽子線治療」「重粒子線治療」の先進医療技術料をお客さまに代わって当社より医療機関に直接お支払いするものです。特に技術料が高額な治療でも、お客さまの資金準備のご負担を軽減し、安心して治療いただけます。2018年3月現在、厚生労働省の認可を受けて先進医療として「陽子線治療」または「重粒子線治療」を実施しているすべての医療機関でご利用いただけます。

## 特徴

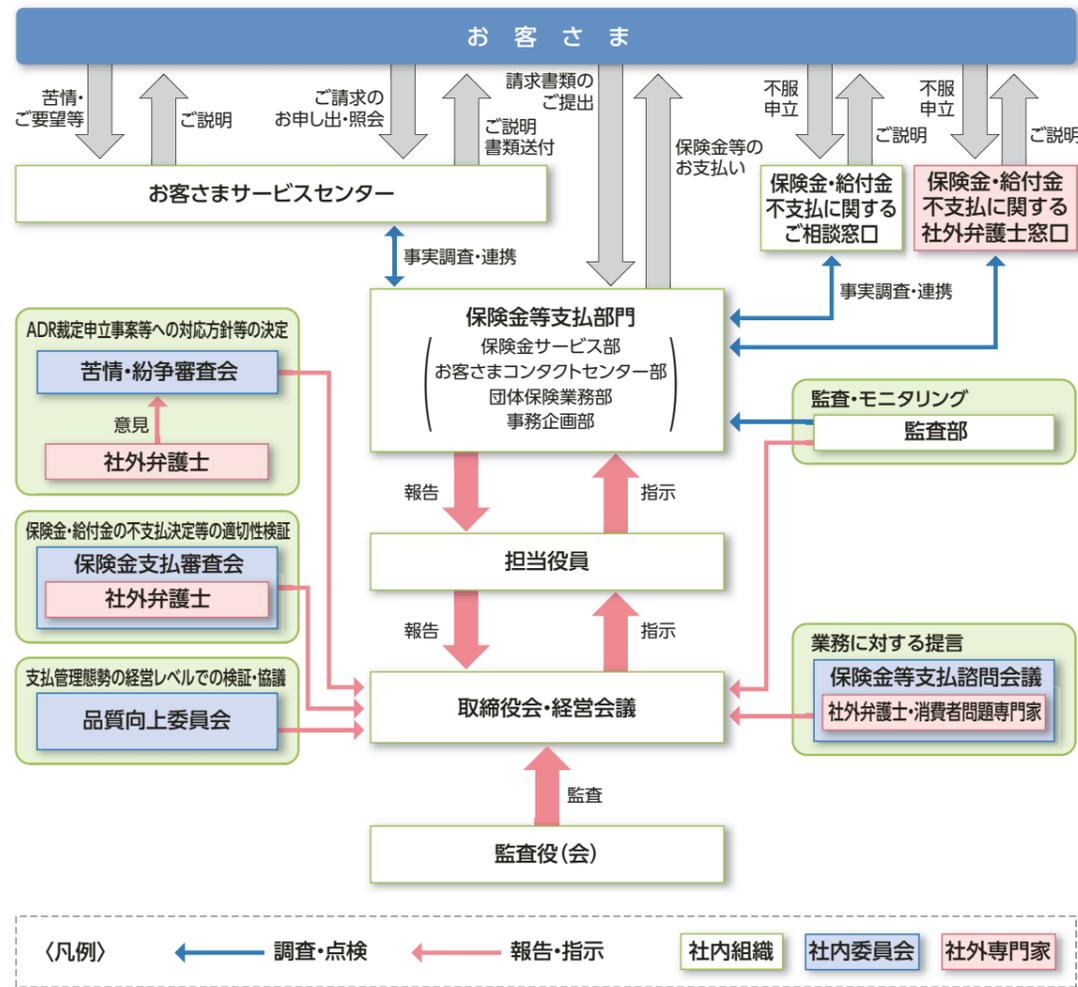
- 治療開始前の「支払保証書」発行により、安心して治療に臨めます。
- 提出いただく請求書・診断書等を簡素化し、迅速にお支払手続きを行います。
- 「陽子線治療」または「重粒子線治療」の開始を確認次第、速やかに医療機関にお支払いします。

## 流れ



※サービスのご利用には所定の条件があります。治療を検討される前に当社お客さまサービスセンターへの確認が必要となります。

【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、2017年度において約17万件、480億円の保険金・給付金をお支払いしました。

【お支払いした件数・金額】(2017年度)

|        | 保険金       | 給付金       | 合計        |
|--------|-----------|-----------|-----------|
| お支払い件数 | 4,637件    | 165,821件  | 170,458件  |
| お支払い金額 | 30,564百万円 | 17,493百万円 | 48,058百万円 |

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4,641件ありました。

【お支払いに該当しないと判断した件数】(2017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 | 5件   | 370件   | 375件   |
| 重大事由解除   | 0件   | 0件     | 0件     |
| 免責事由該当   | 30件  | 6件     | 36件    |
| 支払事由非該当  | 82件  | 4,148件 | 4,230件 |
| 合計       | 117件 | 4,524件 | 4,641件 |

※上記件数については一般社団法人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す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。

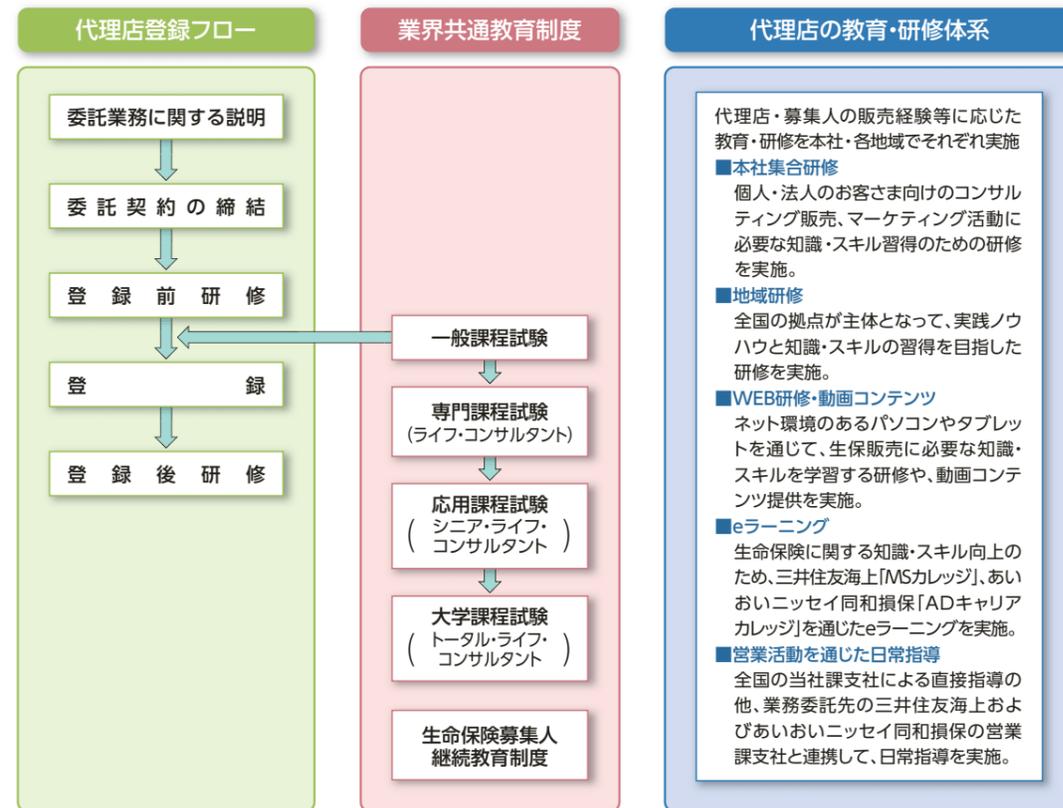
## 代理店教育・研修

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。

- 生命保険販売に対する高い使命感を持って、自ら学び成長する
- コンサルティング力を向上させ、常に高い品質のサービスを提供する
- お互いの知恵とノウハウを発信・共有・伝授し、スキルアップする

### (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」、「WEB研修・動画コンテンツ」、「eラーニング」、「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、教育推進部門「MSA生命アカデミー」を設立して各種教育研修を企画・実施し、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っている他、コンサルティング力向上のため、各種公的資格の取得を推奨する等、募集品質の一層の向上を目指しています。

## ライフ・コンサルタント社員について

### ライフ・コンサルタント社員とは

ライフ・コンサルタント社員は、お客さまに直接生命保険販売を行う社員(生命保険募集人)です。高度な専門知識と高品質のコンサルティングにより、お客さまの幸せな暮らしを経済的側面でサポートすることを使命とし、長期にわたる信頼関係の構築を目指しています。

### コンサルティング手法について

独自ソフト「ライフプランNavi®」を活用し、ご家族の「夢をかなえるライフプラン」で夢の実現をお手伝いするとともに、世帯主が万一の場合でも安心して暮らしていける「夢を守るライフプラン」で、一人ひとりに合ったオーダーメイドの生命保険を提案します。

### ライフ・コンサルタントの「ありたい姿」

- 【ブランドスローガン】  
あなたの“守りたい”に寄り添い続けます
- 【ブランドプロミス】  
私たちはプロフェッショナルとして
  - つねに思いやりを大切に行動します
  - つねに安心と感動を提供します
  - つねに最高品質のコンサルティングを提供します

(2018年5月現在)

| ライフ・コンサルタントの所属、社員数、配置について |                                      |                 |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| 所属                        | LC営業部                                | 生保営業部           |
| 社員数                       | 282名                                 | 89名             |
| 配置<br>(駐在場所)              | 札幌、仙台、東京、横浜、名古屋、大阪、福岡などのLC支社(全国15支社) | 各地の生保支社(全国54支社) |

### 代理店との共同募集について

三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の代理店とライフ・コンサルタント社員が、両社の損害保険のお客さまに共同で生命保険の募集を行っています。ライフ・コンサルタント社員の専門性とMS&ADインシュアランスグループのスケールメリット、ノウハウを融合し、お客さまに総合的な保険サービスを提供しています。

### 教育体系

| 時期   | 入社1ヵ月 | 入社2ヵ月    | 入社6ヵ月                | 入社12ヵ月 | 入社24ヵ月      |
|------|-------|----------|----------------------|--------|-------------|
| 集合研修 | 入社時研修 |          | フォロー研修               |        | 法人等各種テーマ別研修 |
| 支社研修 | 初期研修  | 基礎トレーニング |                      | OJT    |             |
| 資格試験 | 一般課程  |          | 専門課程・応用課程・大学課程/FP資格等 |        |             |