

ご高齢のご加入者さまへのアフターフォロー充実の取組み 「MYアシスト⁺」制度の創設について

～超高齢社会におけるお客さまの手続きの利便性を向上させるために～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、超高齢社会の進展と当社のご契約者の高齢化等をふまえ、ご高齢者へのアフターフォロー態勢の高度化の一環として、自力でのお手続きが難しいお客さまをサポートする「MYアシスト⁺」（マイアシストプラス）制度を新たに創設し、4月23日から運用を開始します。

当社は、本制度を通じ、これからも大切なお客さまへ、確かな安心を、いつまでもお届けするために、「人に一番やさしい生命保険会社」をめざしていきます。

1. 「MYアシスト⁺」制度の概要

・「MYアシスト⁺」制度は、自力でのお手続きが難しいお客さまをサポートする当社のサービス・取組みの総称です。

（1）主なサービス・取組内容

- ① 当社職員の「代筆」による、生命保険に関する諸手続きのサポート
- ② 専任担当者がお客さまをサポートする「アシスト・デスク」の設置
- ③ 点字やQRコードを用いた「アシスト・カード」の発行

（2）ご利用対象者

・加齢等に伴い生命保険のお手続きの際に支障があるお客さまが対象となります。（お客さまに意思能力があることが前提です。）

【代表的な例】

- | | |
|-----------|-------------------------|
| 視力 | 視力低下等により帳票や画面の文字が読みとれない |
| 聴力 | 聴力低下等により説明が聞き取れない |
| 筆記 | 手の機能低下等により、記入や署名が難しい |

※意思能力がない場合は、従来どおり、法定相続人等による手続きとなります。

2. 制度創設の背景

当社は、これまでも、MYライフプランアドバイザー（営業職員）による定期的な訪問を通じたご請求有無等の確認活動や、「MY安心ファミリー登録制度」、「MY長寿ご契約点検制度」等を展開し、アフターフォローの充実に取り組んできました。

あわせて、各種お手続き時に使用する請求書類のわかりやすさの向上や提出書類の簡素化等に取り組んでいます。

一方で、お客さまの加齢等に伴う視力・聴力の低下や長期療養および後遺症等により、生命保険のお手続きの際に自筆困難等の支障が生じるケースが散見されました。

そのようなお客さまからの声を受け止め、お客さまのいっそうの利便性向上をはかるため、「MYアシスト⁺」制度を創設しました。

3. サービスメニューの概要

メニュー	機能低下	内容
当社職員の「代筆」によるお手続きのサポート	視力 筆記	<ul style="list-style-type: none"> 書類への記入・署名が難しくても、ご自宅等に当社職員が訪問し、代筆することで、生命保険に関するお手続きが可能です ※これまでどおり、ご親族による代筆も可能です ※ご加入時およびご加入後の生命保険に関するお手続きが対象です
「アシスト・デスク」の設置	視力 聴力 筆記	<ul style="list-style-type: none"> お客さまのご契約内容やお手続きについてのお問い合わせに、専任の担当がお電話や専用メールで直接お応えいたします 当社職員による代筆手続きの際に、お電話で内容のご説明や手続きおよび代筆の意思確認などをさせていただきます お手続きの完了時に、お電話やメールでご連絡いたします（視力低下等によりご自宅等で職員代筆によるお手続きをされたお客さまや、専用メールで住所変更されたお客さま等が対象です）
「アシスト・カード」の発行（制度への登録）	視力 聴力 筆記	<ul style="list-style-type: none"> お客さまは、カードに点字で表示されている専用フリーダイヤルやQRコードを用いて、すぐに「アシスト・デスク」に連絡することができます 当社は、登録番号からすぐにご契約やお客さまの状態を確認し、スムーズなお手続きをサポートさせていただきます ※登録対象は、ご契約者です。今後、請求手続きを行なう被保険者様、受取人様も登録いただけるよう対象を拡大予定です ※当社から日常生活制限状態や要介護状態になったことによる給付金を受給されているお客さまには優先的にご案内します
その他	視力	<ul style="list-style-type: none"> 「米ドル建・一時払養老保険」の音声約款等で商品内容の確認が可能です
	聴力	<ul style="list-style-type: none"> 当社ツール「コミュニケーションボード」で指さし確認・筆談による相談が可能です

※お手続きに支障のあるお客さま向けの専用デスクの設置に加え専用カードの発行を行なう態勢整備は業界初です。

4. 個別メニューの具体的内容

(1) 当社職員による代筆取扱い範囲について

これまでの代筆の取扱い	今後の代筆の取扱い
ご親族による代筆、または本社・支社店頭での当社職員による代筆	 お客さまのご自宅等で、当社職員による代筆が可能に

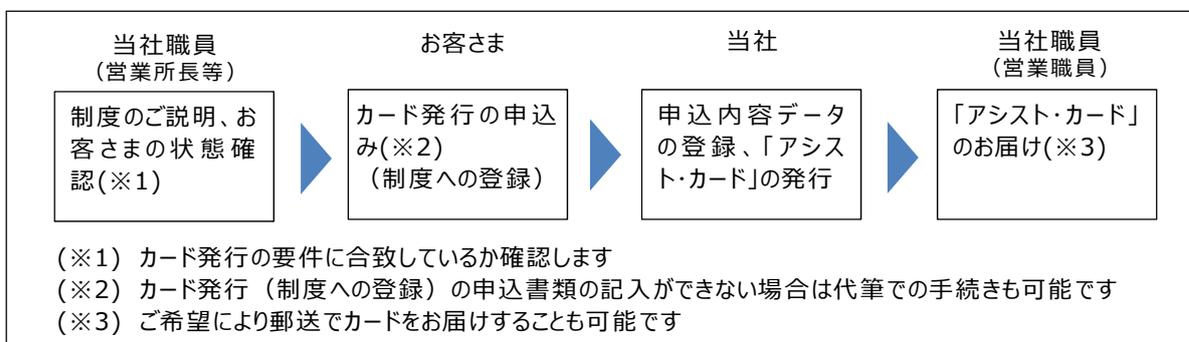
- ・ご自宅等での代筆は営業所長等が行ないます。
- ・ご自宅等には病院や介護施設も含まれます。
- ・ご親族がいる場合でもお客さまが希望されれば当社職員による代筆が可能です。

(2) 「アシスト・カード」の発行（制度への登録）について

【「アシスト・カード」のイメージ】



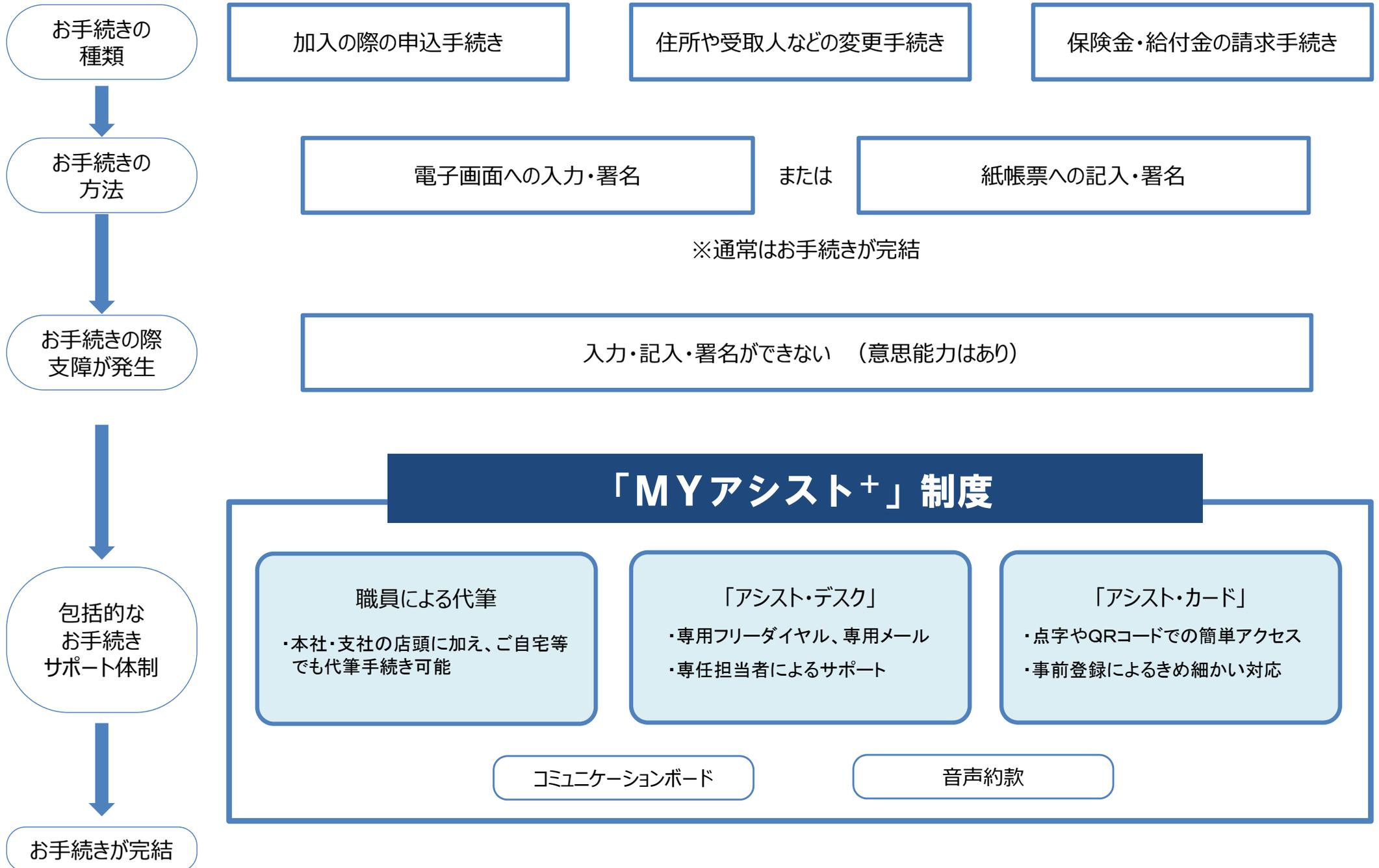
【登録の流れ】



(3) 音声約款等の提供（2018年4月2日より先行実施）

- ・目の不自由な方など印刷物を読むことが困難な方に向けて、「米ドル建・一時払養老保険」の音声約款等（約款等の音声デージー(※)とテキストデータ）を当社公式ホームページ上で提供いたします。

(※) デイジー (DAISY) は、Digital Accessible Information System (アクセシブルな情報システム) の略で、目の不自由な方など印刷物を読むことが困難な方のために作られたデジタル録音図書の国際標準規格です。デイジーの再生には、再生専用機またはパソコンおよびソフトウェアが必要です。



時期	高齢者・障がい者にかかる指針・法令等 (□ 高齢者対応 ■ 障がい者対応)	当社の取組み
2007年	□ 国民生活センター「高齢者に急増！生命保険の販売トラブル」を公表	
2008年		<ul style="list-style-type: none"> • 高齢者に対する販売勧誘ルールの制定
2011年	東日本大震災	<ul style="list-style-type: none"> • 押印廃止や代筆ルール等の手続きにおけるルール緩和・提出書類の簡素化（例えば、押印は口座印を除いて2015年度までに全廃）
2013年	□ 金融庁「平成25事務年度保険会社等向け監督方針および金融モニタリング基本方針」に高齢者対応を明記	<ul style="list-style-type: none"> • 契約保全手続きの電子画面对応
2014年	□ 生命保険協会「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を公表	<ul style="list-style-type: none"> • 「MY安心ファミリー登録制度」の創設 ※ご契約者と連絡不能の場合（大規模災害時を含む）に所在を確認するため、ご契約者の希望により、あらかじめご家族等の連絡先（第二連絡先）を登録いただく制度です • 高齢者に対する販売勧誘ルールの改訂
2015年		<ul style="list-style-type: none"> • 「MY長寿ご契約点検制度」の創設 ※営業職員による定期的な訪問・確認活動に加えて行なう当社独自の点検制度です。喜寿（77歳）、卒寿（90歳）など長寿の節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を往復はがきやお電話、当社職員による訪問等により能動的に確認し、その後のお手続きまでフォローしています
2016年	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「障害者差別解消法」施行 ■ 金融庁「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を公表 	<ul style="list-style-type: none"> • 契約ご加入手続きの電子画面对応 • 「コミュニケーションボード」の営業職員所持 ※携帯端末マイスターモバイルに機能搭載 • 「コミュニケーションボード」の店頭配備 • 高齢者専用フリーダイヤルの開設
2017年		<ul style="list-style-type: none"> • 本社・支社店頭での職員代筆の取扱い開始
2018年		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">NEW</div> 「MYアシスト+」制度の創設