

2016年1月22日

「ご家族登録サービス」の取扱いを開始します

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（社長：北川 鉄夫）は、ご高齢のお客さまに対して、分かり易く利便性の高い各種手続き・サービスをご提供できるよう、様々な取組みを進めております。その一環として、2016年1月25日より、新たに「ご家族登録サービス」の取扱いを開始いたします。

当社は、本サービスの導入を通じて、ご契約者さまとの直接連絡が困難な場合におけるご家族のサポート範囲を拡大し、将来のお支払手続きに向けた更なる安心の充実を図ってまいります。

「ご家族登録サービス」の概要

「ご家族登録サービス」は、ご契約者（年金支払開始後は年金受取人）であるご本人さまだけでなく、事前に登録いただいたご家族にもご本人さまと同等の範囲で、保険契約の内容に関する情報開示・提供を行うサービスです。

●登録いただけるご家族の範囲

原則として、次の範囲の方（1名）とします。

- (1) ご契約者さまの戸籍上の配偶者 (2) ご契約者さまの3親等内の親族

●登録されたご家族に開示する情報の範囲

ご契約者さまからお問い合わせがあった場合と同等の範囲で、保険契約の内容に関する情報開示・提供を行います。

※ご契約者さまが複数の契約をお持ちの場合や本サービス登録後に新たな契約にご加入いただいた場合は、自動的に全ての契約が情報開示・提供の対象となります。

●登録されたご家族の変更・廃止

登録されたご家族の変更や廃止については、ご契約者さまからのお申し出によりお受けいたします。

●その他

- 登録されたご家族による契約内容変更やお支払いに関するお手続きは、本サービスの対象外です。
- 将来の年金等のお支払いを確実に履行させていただくため、当社からお送りする書類がご契約者の方に届かなかった場合などは、登録されたご家族の方にご連絡をさせていただくことがあります。

<お手続きについて>

保険契約が有効であれば、いつでもご契約者さまの申し出により登録いただけます（登録は無料、任意）。登録を希望される際は、契約者ご本人さまから当社「お客さまサービスセンター」へお電話ください。担当者よりお手続き方法をご案内いたします。

フリーダイヤル： 0120-81-8107 （通話料無料）

受付時間： 月～金（祝日・年末年始を除く）9～17時

今後ともご高齢のお客さまに配慮した取組みを推進し、お客さまサービスの一層の充実に努めてまいります。

以上

【当社のご高齢のお客さまへのサービス向上の取組み】

当社では、ご高齢のお客さまへのサポートやサービスの充実に向けて、「ご家族登録サービス」以外にも、これまで次のような取組みを行っています。

●年金支払手続きの「指定代理請求特約」の導入

年金受取人が年金支払請求の意思表示ができない場合に、ご契約者さまによってあらかじめ指定された指定代理請求人が年金受取人に代わって年金支払を請求できる「指定代理請求特約」の取扱いを2014年5月より開始しました。

●「ワンストップサービス」の取扱範囲の拡充

お客さまからのお電話のみで手続きが完結する「ワンストップサービス」の取扱範囲を拡充しました。

※2015年7月に年金種類や年金開始年齢の変更等8項目を追加。詳しくはこちらを参照ください。

http://www.ms-primary.com/news/pdf/2015/20_2015_0007.pdf

●手続き書類のオーダーメイド化

保険契約の内容変更請求書、解約請求書等を、お客さま一人ひとりのご契約内容に応じてオーダーメイドで作成する対応を、2015年7月より拡充しました。

●手続き書類の簡素化

年金、解約等の支払請求時に必要となる書類について、印鑑登録証明書をご提出いただく金額基準を緩和しました。

●お客さまへの説明資料の充実

ご高齢のお客さまを対象に各種帳票類に対する消費者インタビューを実施し、その結果を次の取組みなどに活かしています。

- ・保険金請求で照会が多い事項をわかりやすくまとめた「ご請求サポートガイド」の改訂
- ・円滑な年金請求手続きを促すための「年金請求サポートガイド」の新設や「年金受給のしおり」の刷新

●お客さまアンケートの実施

より多くのお客さまからのご意見・ご要望をお聞きし、サービス品質のさらなる向上につなげるため、お客さま向けにアンケートを実施しています。

- ・保険契約の内容変更、名義変更等のお手続き時にアンケートを同封し、その結果を当社お客さまサービスセンターの対応や保全手続き書類の改善に活かしています。
- ・ご契約者へ定期的にお送りする「ご契約状況のお知らせ」にアンケートを同封し、その結果を掲載情報のわかりやすさや送付方法等の改善に活かしています。

本件に関するお問い合わせ先：三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

経営企画部 TEL：03-3279-9001