

2025年12月19日
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

「プライマリー生命マイページ」の請求手続き機能の拡充および ボイスボットによる自動音声応対開始のお知らせ

お客さまに各種お手続きをより便利に行っていただけるよう、「プライマリー生命マイページ」(※1)の請求手続き機能を拡充するほか、お客さまサービスセンター（コールセンター）にてボイスボット(※2)による自動音声応対を開始いたします。

(※1) お客さまがインターネット上でご契約内容の確認や各種お手続きをいただけるサービスです。

(※2) オペレーターを介することなく、自動音声で応対するシステムです。

1. 「プライマリー生命マイページ」の請求手続き機能の拡充

(1) 概要

- ・「プライマリー生命マイページ」でご利用いただける請求手続きに、以下の手続きを追加いたします（「プライマリー生命マイページ」のサービス内容は別紙をご参照ください）。

対象商品	追加する請求手続き
全商品共通	目標値設定・変更・解除 解約
平準払商品	保険料振替口座・クレジットカード変更 保険料払込経路・プラン変更 保険料繰入割合変更

- ・「プライマリー生命マイページ」上でご請求手続きを行っていただく場合は、請求書・本人確認書類等の書面のご提出は不要になります（※3）。

(※3) ご契約の状態によっては、「プライマリー生命マイページ」でのお手続き対象外となる場合があります。
また、お手続き内容の不備等により、当社からお客さまにご連絡する場合があります。

(2) お取扱い開始日

2025年12月26日（金）

2. ボイスボットによる自動音声応対の開始

(1) 概要

- ・一部のお手続きを対象として、自動音声のガイダンスに沿ってご回答いただくだけで、受付が完了するサービスを開始します。
- ・ボイスボットの対象のお手続きは、24時間ご利用が可能となります（年末年始を除く）。

(2) 対象のお手続き

ボイスボットの対象のお手続きは以下のとおりです（今後、順次拡大する予定です）。

対象のお手続き	保険証券・年金証書再発行 各種通知書類再発行（解約完了通知・年金に関する税務のお知らせ等） 保険契約者代理特約付加請求書の発送
---------	---

(3) ボイスボットによる自動音声応対の流れ

STEP1	従来どおり、お客さまから当社お客さまサービスセンターのフリーダイヤルにお電話いただきます。
STEP2	ガイダンスに従って、お客さまにご希望のお手続きを選択いただきます。 選択後、上記の「対象のお手続き」はボイスボットによる応対に切り替わります。
STEP3	お客さまにご本人様確認事項等を口頭で回答いただきます。 回答内容をボイスボットが自動で復唱確認し、受付が完了します。

(4) お取扱い開始日

2026年1月19日（月）

以上

＜お問い合わせ先＞

三井住友海上プライマリー生命 お客さまサービスセンター

・一時払商品専用ダイヤル 0120-81-8107

・平準払商品専用ダイヤル 0120-520-256

受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く） 9:00～17:00

「プライマリー生命マイページ」のサービス内容一覧

サービス内容	
	契約、年金等の内容照会
	「ご契約状況のお知らせ Web」の閲覧
	住所変更・電話番号の変更
	積立金の移転
	生命保険料控除証明書の再発行・電子発行
	保険証券・年金証書の再発行
	お手続き完了通知の再発行
	保険契約者代理特約の付加・変更請求書のお取り寄せ
追加	目標値設定・変更・解除
	解約
	保険料振替口座・クレジットカード変更
	保険料払込経路・プラン変更
	保険料繰入割合変更

(注) 法人のお客さまは、「契約、年金等の内容照会」と「『ご契約状況のお知らせ Web』の閲覧」のみご利用いただけます。

以 上