

# お客様の声白書

---

2016



日本生命保険相互会社

NISSAY

## ごあいさつ

平素は、日本生命にご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。

当社は、ご契約者同士が助け合う相互扶助の考え方にもとづく「相互会社」の会社形態をとっています。相互会社では、ご契約者が会社の構成員である「社員」となりますので、「社員（お客様）の声」を大切にすることが経営の基本であります。

当社では、毎年、全国の支社で「ニッセイ懇話会」を開催し幅広く「お客様の声」をおうかがいしています。

また、ニッセイコールセンターやニッセイ・ライフプラザ等へ、昨年度は1年間で約235万件の「お客様の声（ご意見・ご要望、ご不満・ご指摘等）」が寄せられました。

これらの「お客様の声」を経営にいかす場として、役員・部長層をメンバーとする「お客様サービス向上委員会」を定期的で開催し、「お客様の声」にもとづく改善取組を推進しており、この「お客様の声白書」でも取組結果をご紹介します。

また、従来からの取組をより強固なものとする目的で、当社は、平成28年4月に、苦情を中心とした企業のお客様対応についての国際標準規格である「ISO10002」への自己適合宣言を実施しました。これからも相互会社として、お客様の声を大切にし、学び、サービスを向上する取組を推進してまいります。



平成28年11月  
代表取締役社長 筒井 義信

## 目次

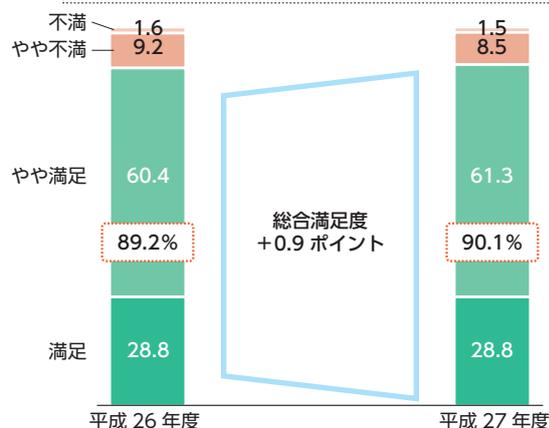
● 「お客様の声」を経営にいかす取組	3
「お客様の声」に学び・いかす取組	4
「お客様の声」の受付体制	5
平成27年度当社に寄せられた「お客様の声」	8
平成27年度「お客様満足度調査」の結果	10
● 「お客様の声」にもとづく改善取組事例	12
● 企業としての消費者関連取組	24

# お客様の声白書 2016 トピックス

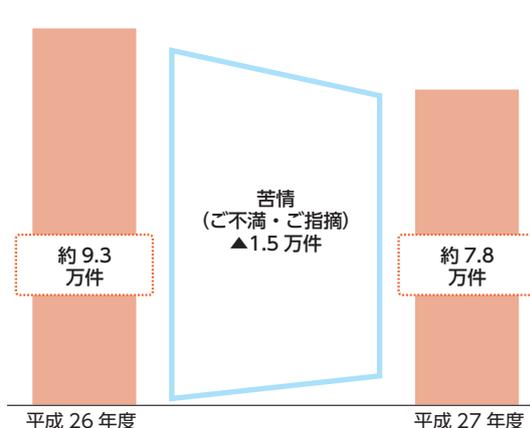
「お客様の声」に学び・いかす取組を継続的に実施した結果、昨年度の「お客様満足度調査」では、総合満足度が平成14年度の調査開始以来、はじめて90%を超えるとともに、お客様からの「苦情(ご不満・ご指摘)」は減少し、約7.8万件となりました。

## ●お客様満足度調査 (総合満足度) (P.10)

お客様満足度とは、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率



## ●苦情 (ご不満・ご指摘) (P.9)



「お客様の声」にもとづく改善取組事例や、現時点で対応ができていない事例についても当白書で紹介しています。引き続き「お客様の声」を大切にし、お客様サービスの向上に取り組んでまいります。

- 【平成27年 9月】 (年金受取中のお客様向け)  
年金の契約内容を確認できるツールの新設(P.20)
- 【平成27年10月】 「ご契約情報家族連絡サービス」の導入(P.16)
- 【平成27年12月】 スマートフォン用「ご契約者さま専用サービス」サイトの新設(P.19)
- 【平成28年 4月】 ニッセイ長寿生存保険(低解約払戻金)「Gran Age」の発売(P.15)
- 【平成28年 4月】 「ニッセイご遺族あんしんサポート」の開始(P.21)
- 【平成28年 6月】 スマートフォン用「日本生命本人確認撮影アプリ」の導入(P.18)
- 【平成28年 9月】 「まごころナビ」の導入(P.17)



## 「お客様の声」を経営にいかす取組



# 「お客様の声」を経営にいかす取組

## 「お客様の声」に学び・いかす取組

当社では、「お客様の声」をサービス向上のための大切な財産として受けとめ、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等において幅広い把握に努めるとともに、さまざまな機会を通じ、当社から積極的にお客様のご意見等をお聴きしています。

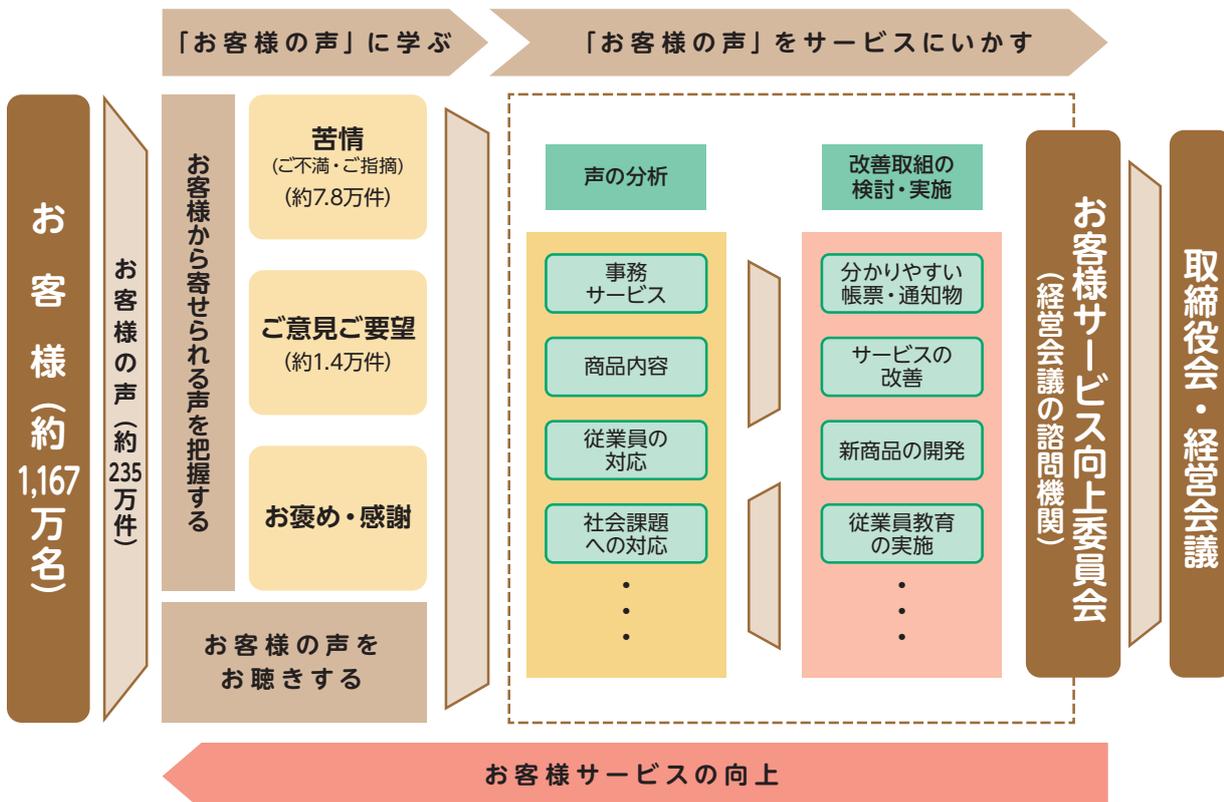
お客様からいただいた声は、各部門での改善取組の検討に活用し、役員・部長層をメンバーとする「お客様サービス向上委員会」や「取締役会」「経営会議」において定期的に共有する中で、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進しています。

### 「ISO10002」への自己適合宣言の実施について

当社は、平成28年4月1日付で、苦情を中心とした企業のお客様対応に関する国際標準規格「ISO10002(※)」への自己適合宣言を実施しました。これを機に、相互会社ならではの「お客様の声」の反映やお客様視点でのサービスの向上取組をさらに推進してまいります。

※「ISO10002」とは、2004年7月に国際標準化機構(ISO)によって制定された苦情対応に関する国際標準規格であり、PDCAサイクルによる商品・サービスおよび苦情対応プロセス自体の継続的な改善を目指し、お客様満足度向上のための枠組みを示したものです。

## ● 「お客様の声」に学び・いかす取組



# 「お客様の声」を経営にいかす取組

## 「お客様の声」の受付体制

### ●ニッセイコールセンターについて

コールセンターではお客様の照会内容に応じた正確・丁寧な対応を大前提としつつ、ご契約の状況に応じたサービス提供に取り組んでいます。

コールセンターへ寄せられる全国各地からのお申し出は、年間約104万件で、保険金、給付金のご請求、住所変更等の各種お手続きを専門のオペレーターが受け付け、丁寧でわかりやすい、かつスピーディーな対応に努めています。なお、お申し出全体のうち、約7割はコールセンターで対応を完結し、残りの約3割はお客様のご要望等に応じ、営業職員やライフプラザでの対応を行っています。

また、コールセンター以外でもインターネットのホームページにおいて、お客様が円滑に照会・手続きを実施いただけるよう、コンテンツを充実する等、お客様の利便性向上に努めています。

今後も正確・丁寧な対応に努めるとともに、お客様一人ひとりの視点に立ったサービスを提供していきたいと考えています。



#### 《主なサービス提供の取組》

- お客様に保険金の支払事由が発生していないかのご確認
- 総合医療特約が未付加となっているお客様に対するご案内
- 解約を検討されているお客様に対するコンサルティング
- ホームページ上で、ご契約内容照会や保全等のお手続きを可能とするお客様番号(お客様ID)、暗証番号(パスワード)発行のご案内

### ○熊本地震対応について

コールセンターでは被災したお客様からの照会に対応するため、4月24日(日)より日曜・祝日の受付を実施しました(7月18日(月)に収束)。

また、4月28日(木)より、お電話によるお見舞い・特別取扱のご案内・請求勧奨案内も実施しました。



## 「お客様の声」を経営にいかす取組

### 「お客様の声」の受付体制

#### ●ニッセイ・ライフプラザについて

ニッセイ・ライフプラザは、どなたでもお気軽にお立ち寄りいただける店舗であり、全国98カ所に展開、年間約31万名のお客様にご来店いただいています。

保険契約に関する各種手続きやご相談はもちろん、資産活用、医療・介護への備え、お子様の教育資金の準備等、幅広くお客様のニーズにお応えし、専門的なコンサルティングを行っています。



#### ●消費者モニター会議について

お客様対応の専門家や企業の消費生活アドバイザー等から、当社サービス全般やお客様向け文書について、ご意見をいただき、サービスの向上、わかりやすい文書の改訂にいかしています。

平成27年度は東京、大阪、名古屋で計5回開催し、当社の「ご高齢のお客様への取組」等についてご意見をいただきました。

また、名古屋では地域特有の消費者問題等について、消費生活相談員や、他企業の消費者対応部門の方と意見交換を行いました。



## ●ニッセイ懇話会について

広く全国各地のご契約者に、当社の事業活動を説明し、経営全般や商品・サービス等に関するご意見・ご要望をおうかがいする場として、昭和50年から毎年開催しています。

平成27年度は全国の106会場で平成28年1～3月に開催し、総代159名、ご契約者等2,324名にご出席いただきました。

当日は、ビデオ等を使い、平成27年度上半期業績、お客様の声にもとづく商品・サービスの改善取組等について説明し、出席者の方々から5,696件のご意見・ご要望をおうかがいしました。



## ○消費生活センターからのご出席について

地域の消費生活センターの方には、従来から消費者問題の専門家としてご出席いただき、ご契約者向けに、消費生活センターの役割についてお話しいただくなど、ニッセイ懇話会運営にご協力いただいています。平成27年度は22会場でご出席いただきました。

### ニッセイ懇話会にご出席いただいた消費生活センターの方からの声

- ・前向きな意見をたくさん聞くことができ、生保に対するイメージが変わった。
- ・一人でも多くセンターの存在を知っていただきたいと思う。センターはそれぞれの地域で窓口があるので、ご出席の皆様も周囲の方へお話しいただければ幸いです。

## 平成27年度当社に寄せられた「お客様の声」

当社では、平成27年度、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等の窓口へ、保険に関するご照会やお手続きのご連絡を含め、約235万件的「お客様の声」をいただきました。

その中で、「お褒め・感謝の声」は約25万件、「苦情(ご不満・ご指摘)」は約7.8万件、「ご意見・ご要望」は約1.4万件となっています。

# 「お客様の声」を経営にいかす取組

## 平成27年度当社に寄せられた「お客様の声」

### ●お客様からいただいた「苦情(ご不満・ご指摘)」【平成27年度】

当社では、「苦情」の定義を「お客様から寄せられる不満のお申し出(事実関係の有無は問わない)」として、幅広くご不満・ご指摘の声をとらえ、お申し出内容や発生原因等に応じた分類・分析を行い、お客様の視点に立った具体的なサービスの改善にいかしています。

#### 保険料関係

- 口座振替に関するもの
- 保険料の前納に関するもの 等

#### 新契約関係

- 新契約の手続に関するもの 等

#### お支払関係

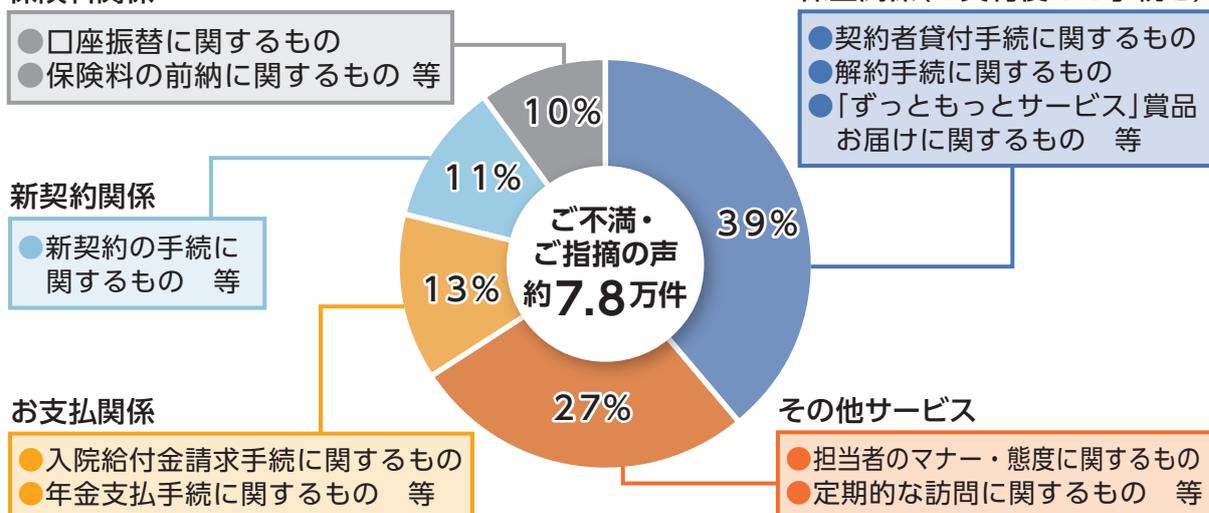
- 入院給付金請求手続に関するもの
- 年金支払手続に関するもの 等

#### 保全関係(ご契約後のお手続き)

- 契約者貸付手続に関するもの
- 解約手続に関するもの
- 「ずっともっとサービス」賞品お届けに関するもの 等

#### その他サービス

- 担当者のマナー・態度に関するもの
- 定期的な訪問に関するもの 等



### ●当社に寄せられた「お客様の声(感謝・お褒め)」【平成27年度】

お客様からいただいた約25万件的「お褒め・感謝の声」は内容により「窓口・電話での対応」「当社の制度・仕組み」「職員の日頃の活動」への声に分類し、社内で共有化しています。こうした取組を通じ、従業員一人ひとりが、今後もより多くのお客様にご満足いただくための行動を意識し、実践できるよう取組んでいます。

#### 熊本地震で被災されたお客様からいただいた「感謝」

テレビCMで貸付の利息免除制度のことを知り、支社に電話したところ丁寧に説明してくれました。また、大変な状況は応接してくれた方も同じなのに、「余震も続いているので、気をつけてお過ごしください。何かお手続きが必要な場合は、すぐに対応します。」と、あたたかい声をかけていただき嬉しかったです。ありがとうございます。

#### ご高齢のお客様のご家族からいただいた「感謝」

父が入院したので、契約内容の照会をしたところ「本人以外には回答できない。」と言われ、融通の利かない会社だと思いました。でも、支社の担当者がわざわざ父に会いに病院まで来て、契約内容と「ご契約情報家族連絡サービス」の説明をしてくれました。これからは、家族でも照会ができるようになるので本当に助かります。良い制度と、素晴らしい対応をありがとうございます。

## 平成27年度「お客様満足度調査」の結果

当社では、年1回、社外機関を通じて、ご契約者へ郵送でアンケートを実施し、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただいています。

平成27年度に実施した調査において、お客様満足度（「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率）は90.1%となりました。

### 実施概要

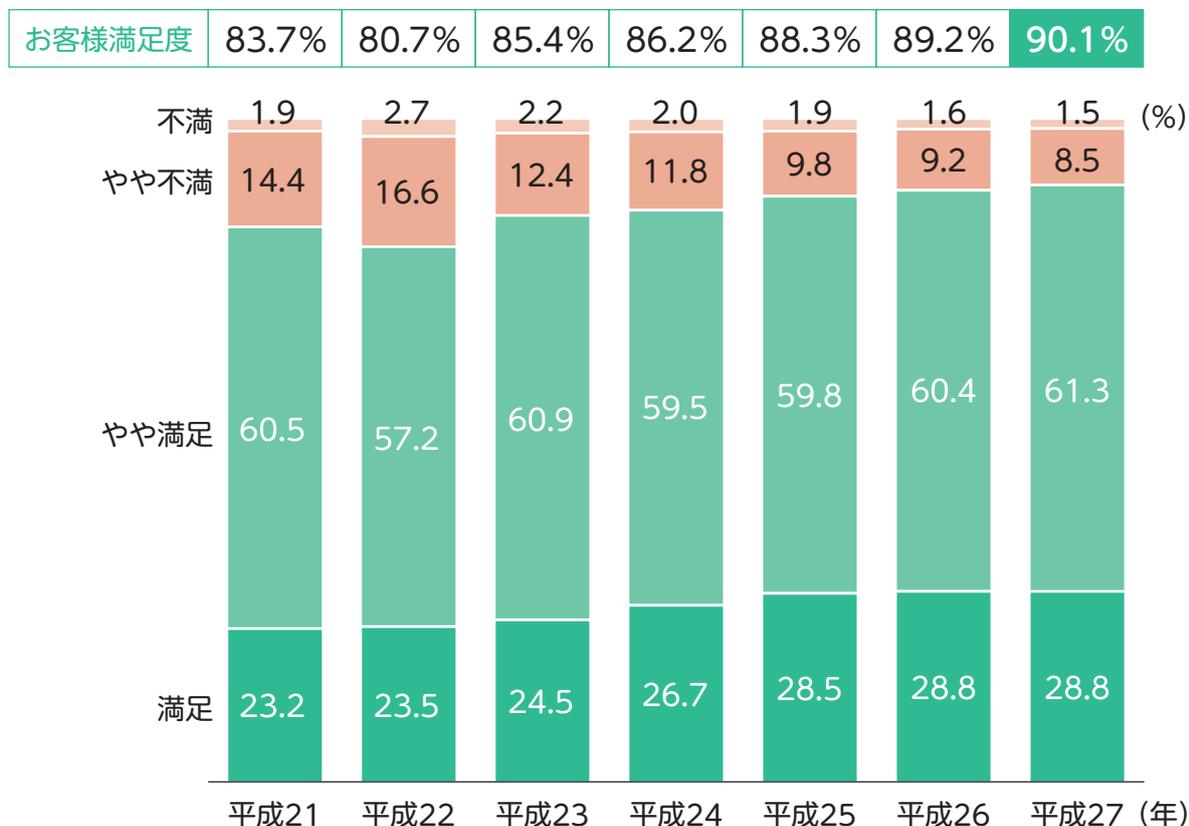
調査手法 郵送によるアンケート調査

調査対象 既契約者 約3万名

調査時期 2015年9月

有効回答数 約8千名

### 総合満足度

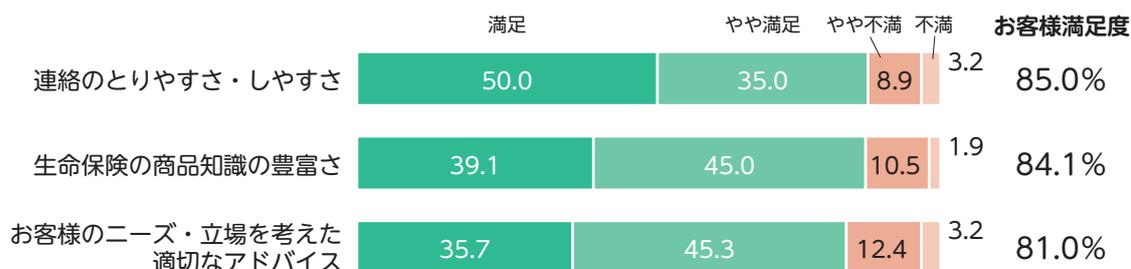


お客様満足度とは、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率です。

# 「お客様の声」を経営にいかす取組

## 平成27年度「お客様満足度調査」の結果

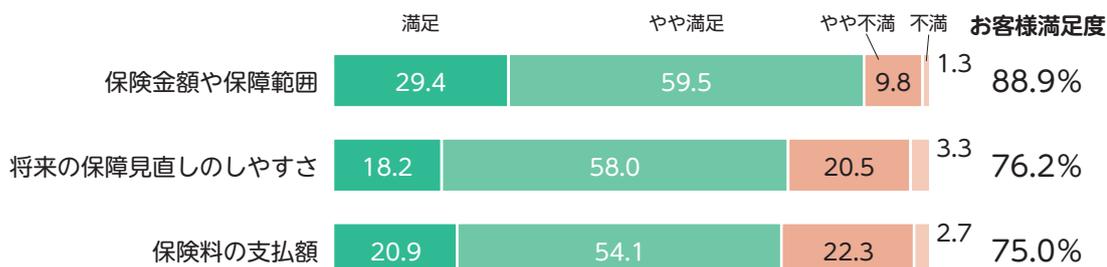
### 営業担当者に対する満足度



#### お客様からいただいたご意見・ご要望の例

- ・私のような若い年代で保険がいまいちわからない、という不安があっても担当者の方のおかげで安心して加入できました。とてもわかりやすく、疑問に思ったことも聞きやすいので、とても助かっています。(20代女性)
- ・現在の担当の方は、顧客の立場で行動してくださり、とても助かっています。過去にも見直しを提案してもらいましたが、その後病気を経験し、給付金を受取れたので見直しをして本当に良かったと思っています。(40代女性)

### ご加入商品に対する満足度



#### お客様からいただいたご意見・ご要望の例

- ・今は長生きの時代なので、保険に加入できる年齢も、伸ばして欲しい。(60代女性)
- ・人によっては、家族に貸付け等を知られたくない場合があると思うので、年1回の通知等を受取るかどうか選択肢があれば良いと思う。(50代男性)



「お客様の声」にもとづく  
改善取組事例



# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

## お客様からいただいた声の例

### ◀ 長寿社会への対応 ▶

お客様の声	掲載ページ
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 長寿化に対応し、高齢でも加入できる保険商品を増やしてほしい。</li> <li>○ 高齢化が進行する中、一人ひとりが個人年金の重要性に気づき、豊かな老後への備えができるようにしてほしい。</li> <li>○ 既契約者がますます高齢になると思うので、高齢者に対するアフターフォローやサービスを充実してほしい。</li> </ul>	P.15
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢になると書類を読むのが大変なので、手続書類は高齢者にやさしく、分かりやすくしてほしい。</li> <li>○ 申込手続の際、高齢者は理解に時間がかかるので、親切・丁寧な対応をお願いしたい。</li> </ul>	P.16

### ◀ お客様の声にもとづく改善取組事例 ▶ ～利便性の向上～

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
①	結婚や子どもが生まれた等のライフイベントの変化があった際、どんな手続きが必要かわからない。	携帯端末（REVO）で、必要な手続きをまとめてご案内する機能「まごころナビ」の導入	P.17
②	手続きの際、本人確認のために運転免許証のコピーが必要と言われたが、近所にコピー機がなく、準備が大変だった。	スマートフォン用「日本生命本人確認撮影アプリ」の導入	P.18
③	スマートフォンで手続きをする際、画面が見つづらく手続きが困難だった。	スマートフォン用「ご契約者さま専用サービス」サイトの新設（およびオフィシャルホームページのスマートフォン対応）	P.19

◀ お客様の声にもとづく改善取組事例 ▶ ～アフターフォローの充実～

事例 No.	お客様の声	改善取組事例	掲載ページ
④	年金受取が始まった後も、契約内容を確認できる資料がほしい。	年金受取中のお客様向けに、年金の契約内容を確認できるツールの新設	P.20
⑤	被保険者が亡くなったときに必要な届出や手続きについて相談したい。	「ニッセイご遺族あんしんサポート」の開始	P.21

◀ 現時点で対応が難しい事例 ▶

事例 No.	お客様の声	掲載ページ
⑥	個人情報の漏えいが心配なので、手続き時にマイナンバーを提出したくない。	P.22 P.23
⑦	生命保険料控除証明書の送付が遅く、勤め先の年末調整に間に合わない。送付時期を早めてほしい。	
⑧	入院給付金の請求書を返送したが、書類が届いているか、支払日がいつになるか等、ホームページで手続きの状況がわかるようにしてほしい。	

# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

## 特集 長寿社会への対応

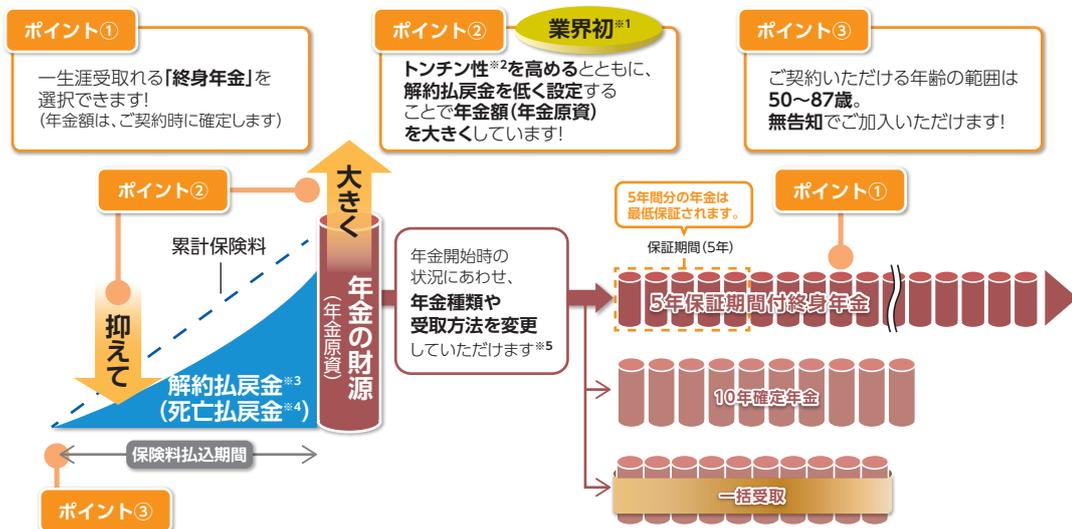
日本の平均寿命は年々伸長し、50年前と比較すると10歳以上伸びています。また、平均寿命を超えて90歳、100歳と長生きされる方も増えつつあり、まさに“人生100年”とも言える長寿社会が到来しています。

当社は、ご高齢のお客様に対し、魅力的な商品・サービスの開発に加え、全国約5万名の営業職員チャネルを中心としたフェイス・トゥ・フェイスの対応を基本とし、ご家族にサポートいただく仕組みづくりも積極的にすすめてまいります。

### ① ニッセイ長寿生存保険(低解約払戻金型)「Gran Age」<sup>グランエイジ</sup>の発売

平成28年4月から、長いセカンドライフを「安心して・自分らしく」お過ごしいただくために、シニアのお客様向けのニッセイ長寿生存保険(低解約払戻金型)「Gran Age」<sup>グランエイジ</sup>を発売しました。当商品は、死亡時に保険金をお支払いするという従来の死亡保障とは異なり、死亡時のお支払金を抑え、長生きした際に大きな金額をお支払いするという考え方にもとづき開発した、「長生きのための新しい保険」です。

#### ＜ニッセイ長寿生存保険(低解約払戻金型)「Gran Age」<sup>グランエイジ</sup>の主なポイント＞



- ※1 年金開始日前の死亡払戻金をお支払いいただいた保険料よりも小さくすることにより、お受取りいただく年金額を大きくした商品性は、国内の生命保険業界初となります。(平成28年3月現在 当社調べ)
- ※2 トンチン性とは、死亡された方の持分が生きている方に移ることで、より多くの給付が与えられる割合のことをいいます。イタリア人ロレンツォ・トンティ(Lorenzo Tonti)が考案した保険制度に由来しています。(出典:小学館「ランダムハウス英和大辞典」(第2版))
- ※3 解約払戻金の割合を70%と低く設定しているため、保険料払込期間中どの時点で解約しても、払込保険料の合計額よりも少ない金額となります。
- ※4 年金開始日前に被保険者が死亡されたときは、解約払戻金と同額の死亡払戻金しか支払われません。
- ※5 お申し出時に当社が取扱っている年金種類に限ります。

## ②ご高齢のお客様へのサポートやサービスの充実

契約ご加入時

## ○ ご家族の同席

- ・お手続きの際に、ご家族同席をおすすめし、ご家族にもご契約内容をご理解いただくよう努めています。

契約者70歳以上契約のご加入時家族同席率 約68%

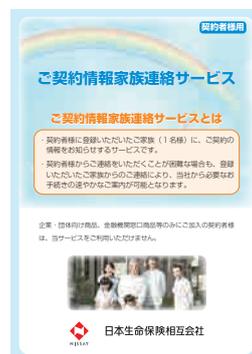
## ○ 「ご契約サービス案内」

- ・取扱担当者とは別のお客様サービス担当者が、お客様にお会いし、お申込内容の再確認、お手続きやサービスのご案内等を行っています。

## ○ 「ご契約情報家族連絡サービス」

- ・ご高齢のお客様によるお問合せが困難になった場合に備え、事前に登録いただいたご家族にも契約情報をお知らせするサービスをご案内しています。

当サービス開始以降（平成27年10月～）の登録者数 約5.2万名



## ○ 「指定代理請求人」の指定・変更

- ・ご自身によるお手続きが困難になる可能性が高い70歳以上のお客様で、「指定代理請求人\*」を指定されていない場合は指定いただくとともに、より若い世代（子世代等）への指定・変更をおすすめしています。

契約者・被保険者ともに70歳以上契約の指定代理特則付加率 約98%

- ※保険金等の受取人が、約款所定の状態になったとき（請求手続の意思表示が困難となった場合等）に、保険金等の受取人に代わりご請求いただく方

## ○ 「ニッセイご遺族あんしんサポート」(P.21)

## ○ お客様へのご説明パンフレット等における工夫

- ・ご高齢のお客様に理解しやすいパンフレット等の提供に努めています。

ご契約継続期間中・お支払手続き時

数値はいずれも平成28年8月時点

# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

## お客様の声にもとづく改善取組事例～利便性の向上～

お客様の声

結婚や子どもが生まれた等のライフイベントの変化があった際、どんな手続きが必要か分からない。

事例

携帯端末 (REVO) で、必要な手続きをまとめてご案内する機能「まごころナビ」の導入

平成28年9月～

改善内容

携帯端末 (REVO) にお客様のライフイベントごとに必要となるお手続き候補を一覧で表示することで、現在のご契約内容を確認いただきながら、漏れなくご希望をお伺いできます。

また、REVOでその場で完結できるお手続き<sup>\*</sup>を増やし、これまで約1週間要していたお手続きが、最短で翌日に完了します。

今まで以上にお客様にとってわかりやすく、スムーズにお手続きをご案内できるようになります。

<sup>\*</sup>契約者、被保険者が同一の場合の受取人変更、指定代理請求人変更・契約者の改姓・取引口座 (送金口座) 変更

### ●「まごころナビ」からライフイベント「結婚したとき」を選択した場合のイメージ



必要と考えられるお手続きを一覧で表示し、各種お手続きの説明も充実しました。



現在のご契約内容を確認しながら、必要なお手続きを漏れなく選択いただけます。



## お客様の声

手続きの際、本人確認のために運転免許証のコピーが必要と言われたが、近所にコピー機がなく、準備が大変だった。

## 事例

平成28年6月～

## スマートフォン用「日本生命本人確認撮影アプリ」の導入

## 改善内容

本人確認書類のコピーをご提出いただくお手続きにおいて、スマートフォンのカメラ機能を利用することで本人確認書類をその場で提出でき、コピーをご準備いただく必要がなくなります。

金融機関窓口販売商品を除く個人保険の書面手続きで利用することができ、その対象は最大で年間280万件になります。また、本人確認書類は、運転免許証、パスポート、健康保険証等が対象で、当社にご提出いただく本人確認書類の約95%をカバーしています。

## ●ご利用の流れ

- ①アプリをダウンロードのうえ、②本人確認書類を撮影  
お客様情報を入力
- ③画像データ送信後に表示される「画像番号」を当社職員が確認

お客様情報入力画面①

お客様情報を入力ください。  
※セキュリティ保護のためSSL(暗号化通信)を使用しています。

カナ姓名 必須

セイ (全角カナ)  
姓(タナカ)

メイ (全角カナ)  
名(タロウ)

生年月日 必須

年 月 日

次へ

撮影に関する留意事項

撮影画面サンプル  
運転免許証

- 撮影画面にガイド枠が表示されますので、その枠の中に運転免許証が入るようにして撮影ください。  
枠からはみ出したり、斜めになっていると正確な読み取りができません。
- 無地の紙や机の上で撮影ください。  
白い背景や模様のある背景の場合、免許証を認識できない場合があります。
- 撮影画像が不鮮明な場合や、照明が免許証に反射して文字が読取れない場合は、再撮影となる場合があります。

次へ

日本生命保険相互会社

送信完了

本人確認書類の送信が完了しました。

画像番号を当社携帯端末に入力、または当社職員にお伝えください。

画像番号 123456

画像番号を当社端末に入力、または当社職員にお伝えいただきましたら、チェックボックスにチェックを入れ、「完了(最初の画面に戻る)」をタップしてください。

※再度対応をされる場合は、画像番号をお控えのうえ、チェックをいれてください

画像番号を当社携帯端末に入力、または当社職員に伝えたい。

完了 (最初の画面に戻る)

# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

## お客様の声にもとづく改善取組事例～利便性の向上～

お客様の声

スマートフォンで手続きをする際、画面が見つらく手続きが困難だった。

平成27年12月～

事例

スマートフォン用「ご契約者さま専用サービス」サイトの新設  
(およびオフィシャルホームページのスマートフォン対応)

改善内容

これまで、「ご契約者さま専用サービス」サイトは、パソコン用とフィーチャーフォン(通称ガラケー)用しか対応しておらず、スマートフォンでは見づらい画面となり、ご不便をおかけしていました。お客様の声にもとづき、平成27年12月からスマートフォン用サイトを新設し、視認性・操作性を改善することで、お客様がスムーズにお手続きできるようになりました。同時に、オフィシャルホームページもリニューアルし、スマートフォンでご覧いただく際の見やすさを改善しています。

「お客様専用サービス」ログイン画面  
(スマートフォン用)

The image shows a smartphone login screen for NISSAY's member services. At the top, there is the NISSAY logo and the text 'ご契約者さま専用サービス'. Below this, the heading is 'ご契約者さま専用サービスログイン'. The instructions state: 'お客様番号(お客様ID)、暗証番号(パスワード)、誕生日を入力してログインしてください。' (Please enter your customer number (customer ID), PIN number (password), and birth date to log in). The form includes three input fields: 'お客様番号(お客様ID)(半角数字4桁-4桁-3桁)' (Customer number, 4 digits-4 digits-3 digits), '暗証番号(パスワード)(4桁の暗証番号)' (PIN number, 4-digit PIN), and '誕生日' (Birth date) with dropdown menus for month and day. A large orange 'ログイン' (Login) button is at the bottom.

オフィシャルホームページ  
(スマートフォン対応)



「お客様の声」にもとづく改善取組事例」～アフターフォローの充実～

お客様の声

年金受取が始まった後も、契約内容を確認できる資料がほしい。

事例

平成27年 9月～

年金受取中のお客様向けに、年金の契約内容を確認できるツールの新設

改善内容

お客様に契約内容をご確認いただくためのツール（『ずっと支える。もっと役立つ。』インフォメーション）では、年金受取が始まった後の契約内容を確認することができず、ご不便をおかけしていました。今回、年金受取中のご契約についても、年金の受取期間や商品の特長等をわかりやすく確認できるようにしました。

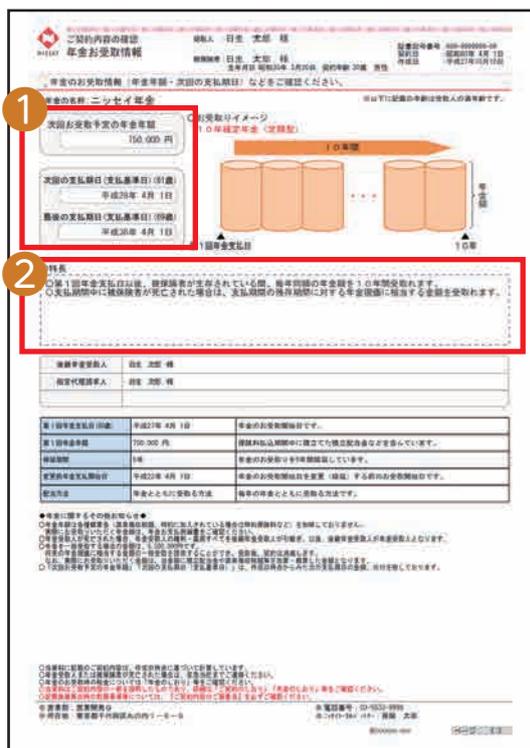
「『ずっと支える。もっと役立つ。』インフォメーション」年金契約内容部分

ポイント

- ①お客様が特に知りたい「いつ(いつまで)」「いくら」もらえるのかが一目でわかります！
- ②年金商品の特長を記載しています！

＜注意＞

右記ツールに記載の内容は、お受取りいただいている年金に関する情報です。特約（医療特約）等が付加されている場合は、特約内容に関するご照会を当社コールセンターまでお問合せください。



# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

《お客様の声にもとづく改善取組事例》～アフターフォローの充実～

お客様の声

被保険者が亡くなったときに必要な届出や手続きについて相談したい。

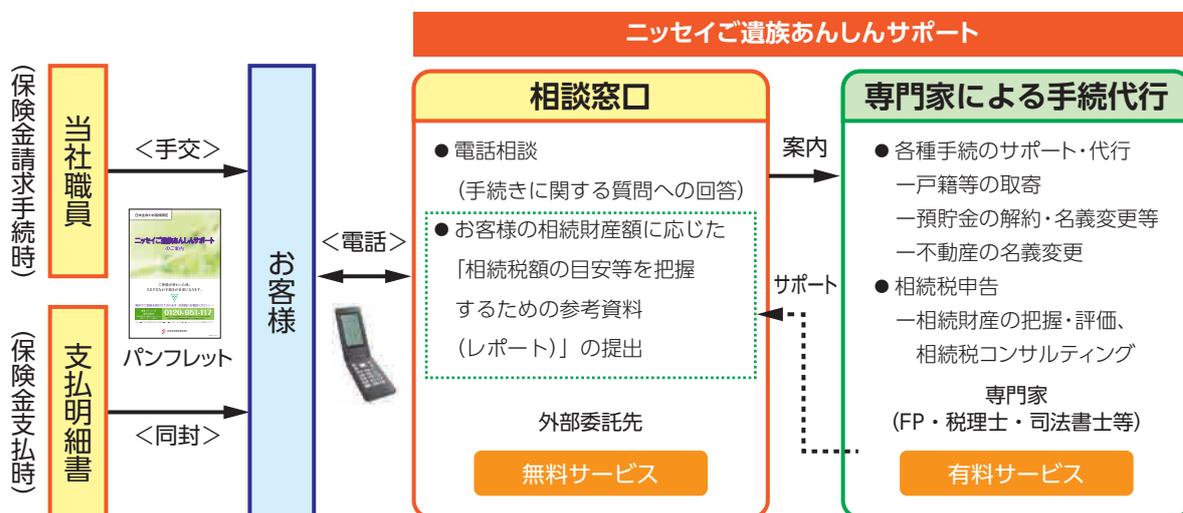
事例

平成28年4月～

「ニッセイご遺族あんしんサポート」の開始

改善内容

被保険者がお亡くなりになったときに必要となる、さまざまな手続きについて、死亡保険金受取人（またはご遺族）をトータルでサポートするサービス「ニッセイご遺族あんしんサポート」を平成28年4月1日から開始しました。死亡保険金のお支払いと合わせて、公的機関への届出や相続手続全般をサポートします。



知り合いに税理士がおらず困っていたのですが、利用してみて大変便利なサービスでした。また、サービスの案内をしてくれた担当者に感謝しています。

## 現時点で対応が難しい事例

## お客様の声

個人情報の漏えいが心配なので、手続き時にマイナンバーを提出したくない。

## 検討状況

生命保険会社は、お客様に一定金額以上の保険金・年金等をお支払いする際、法令にもとづき、税務署へ支払調書を提出しています。マイナンバー制度の導入に伴い、支払調書にはお客様のマイナンバー（個人番号）記載が定められたことから、ご提出をお願いしています。ご提出いただいたマイナンバーの取扱には、細心の注意を払っています。例えば、他の手続書類と区別するために「マイナンバー専用封筒」でご提出いただき、当社「マイナンバー専門部署」が事務を担当しています。これまで、「マイナンバー専用封筒」につきましては、「マイナンバー在中」と記載していましたが、「個人情報が封入されていることが第三者にわかるような封筒はやめて欲しい」というお客様の声にもとづき、平成28年9月から「マイナンバー」という記載を削除しました。

## ●「マイナンバー専用封筒」の改訂

改訂前の封筒



改訂後の封筒



「マイナンバー」の  
記載を削除しました。

## 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

### 現時点で対応が難しい事例

#### お客様の声

生命保険料控除証明書の送付が遅く、勤め先の年末調整に間に合わない。送付時期を早めてほしい。

#### 検討状況

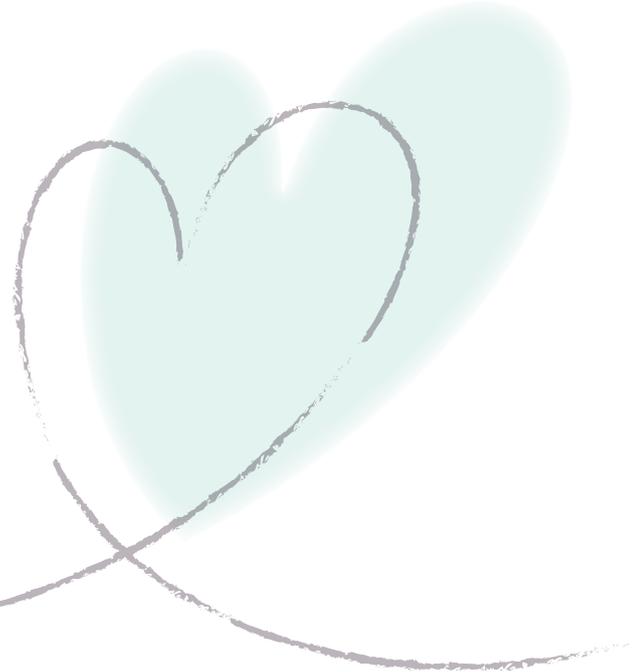
控除証明書は、9月分の保険料のお払込みが確認できたご契約から発行し、原則10月中にお客様にお届けしています。  
毎年、約1,000万件の控除証明書を短期間で発行しているため、お客様によっては、届く時期が10月末となる場合もあります。  
お手数をおかけしますが、お急ぎの場合は、当社職員や、最寄りのニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンターにお申し出いただくことで個別に対応しています。

#### お客様の声

入院給付金の請求書を返送したが、書類が届いているか、支払日がいつになるか等、ホームページで手続きの状況がわかるようにしてほしい。

#### 検討状況

お手続き状況の確認は、主に担当者経由となっており、ご回答にお時間がかかっています。  
お客様の声にもとづき、ホームページでお客様ご自身がリアルタイムに確認できる方法を含め、改善を検討します。  
また、お手続き自体もホームページで完結できないか検討してまいります。



## 企業としての消費者関連取組



# 企業としての消費者関連取組

## 地域に根差した取組

### ●消費生活センターとの定期的な交流

全国の支社が約1,000カ所の消費生活センター等を定期的に訪問し、地域ごとに多発している消費者問題や金融サービス等に関する相談内容について共有化を図り、「より地域に根差した」「より深い関係構築」を目指しています。

#### 消費生活センターからの声

- ・いつでも気軽に訪問してほしい。今後も情報を共有化し、高めあっていければと思う。
- ・保険に関する相談件数は減少傾向だが、全体の傾向として高齢者からの相談が増えている。引続き高齢者への取組を強化してほしい。
- ・消費者教育については、当センターでも力を入れているため、企業からの情報提供は大変参考になった。



消費生活センター向け情報冊子

また、消費生活センターの方にはニッセイ懇話会にもご出席いただいています。(P.8)

### ●消費者庁等の行政職員向け受入研修

当社では、企業の消費者対応を学ぶ機会を提供する目的で、行政職員等を対象としたニッセイコールセンターへの受入研修を実施しています。研修では、当社コールセンターの対応品質向上に向けた取組に加えて、実際の電話対応の様子を見学いただくなど、活発な意見交換も行っています。



## ● ACTION CSR-V ～7万人の社会貢献活動～

当社は、お客様や地域とともに歩み、心豊かな社会を願って、創業以来、さまざまな社会貢献活動を行っています。この活動の意義を役員・職員が共有し、お客様や地域・社会のお役に立てる“人材づくり”を一層進めることで、「親しみやすく、最も身近な生命保険会社」となれるよう、約7万人の役員・職員が社会貢献活動に取組む「ACTION CSR-V ～7万人の社会貢献活動～」を展開しています。

全国各地の支社・営業部が主体となり、地域の清掃活動等のボランティア活動や、警察と連携した「振り込め詐欺」の注意喚起等、地域のお役に立てるよう取組んでいます。



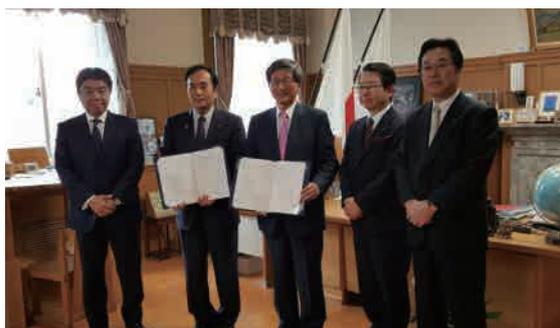
清掃活動

## ● 包括的連携協定の締結

当社は、官民協働を通じた地域の活性化に貢献する目的で、自治体との「包括的連携協定」を順次締結しています。

- 平成 28年 4月 埼玉県
- 平成 28年 8月 岐阜県
- 平成 28年 9月 愛知県
- 平成 28年 9月 滋賀県

今後も「<sup>グラン エイジ</sup>Gran Ageプロジェクト」の展開による商品・サービスの提供に加え、当社職員を通じた地域社会への貢献活動に取組んでまいります。



## 企業としての消費者関連取組

### 消費者教育について

#### ●中学生・高校生向け「出前授業」「受入授業」

子どもたちが自分自身の将来について考え、きり拓いていくことを応援したいとの想いで、当社職員が講師となって「出前授業」や「受入授業」に取り組んでいます。「出前授業」では、職員が学校を訪問し、「ライフイベント」「万一の備え」「将来設計」等をテーマに授業を行い、「受入授業」では、生徒が来社し、職場見学や先輩社会人との座談会を行っています。

また、平成28年度から新たに株式会社JTBCコーポレートセールスとの協業により、中学校や高校の修学旅行の中に「受入授業」を組込む、キャリア教育・社会人交流プログラム『丸の内から描く私のみらい』を実施しています。



出張授業(高知県)

これらの取組が評価され、特定非営利活動法人キッズデザイン協議会が主催する「第9回キッズデザイン賞～未来を担う消費者デザイン部門～」および、経済産業省が主催する「第6回キャリア教育アワード 優秀賞」を受賞しました。



平成27年度  
106校  
10,173名参加

#### ●小学生向け「夏休みキッズセミナー」

来店型店舗ニッセイ・ライフプラザにおいて、保険の仕組みや大切さ等を楽しく学ぶ、「夏休みキッズセミナー」を開催しています。参加者には、保険についてわかりやすく説明したまんが「保険のひみつ」を贈呈しています。



ニッセイ・ライフプラザ福島

平成27年度  
975名参加  
38カ所で開催

## ●消費生活アドバイザー取組

消費生活アドバイザーとは、消費者と企業の架け橋となる人材育成のために、昭和55年に通商産業省(現経済産業省)が中心となり創設された資格です。

### 当社の取組について

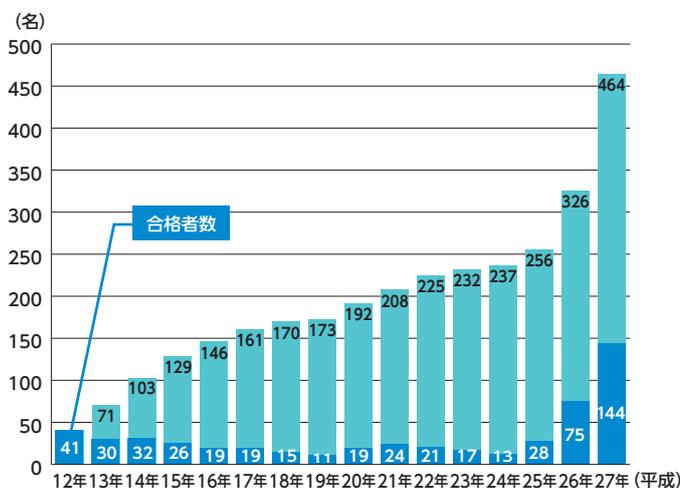
当社では、平成12年度から消費生活アドバイザー資格の取得を推奨し、お客様サービス部門を中心に取組んできました。消費者志向経営への関心が高まる中、消費者視点の醸成に向け、現在はさまざまな部門の職員が当資格の取得を目指しています。

社内の有資格者は464名(平成28年4月1日現在)となり、消費者視点をいかし日々の業務に取組むとともに、お客様向け文書等の確認も行っています。

また、消費者行政や他企業の講師による「消費者対応力向上セミナー」やメールマガジンの配信を通じて、有資格者の知識のブラッシュアップに取り組んでいます。



消費者対応力向上セミナーの様子



【合格者数・有資格者数の推移】

### 経済産業大臣賞受賞

平成27年12月、一般財団法人日本産業協会「消費生活アドバイザー資格制度創設35周年記念事業」において、当社の消費生活アドバイザー取組が「経済産業大臣賞」を受賞しました。

「消費者を主役とする政府の舵取り役」として消費者庁が発足したのは2009年9月。その頃、地方の消費者行政は予算も人も減らされて疲弊していました。消費者行政の最前線は「地域」であり、国と地方が連携して消費者行政の推進を図るには、地方消費者行政の機能の強化が必要であるということから、消費者庁は地方消費者行政活性化基金等を策定するなど、地方消費者行政強化策を進めました。その結果、2015年度、消費者安全法で消費生活センターの設置が義務付けられている都道府県はもちろんのこと、全国の1721市町村全てにも消費者相談窓口が設置されるようになりました。ただ、全自治体に消費者相談窓口が設置されたといっても、行政の消費者相談窓口の規模や体制は自治体により一様ではないことは申すまでもありません。

時に事業者の方々から「消費生活相談担当者は消費者の立場に立ち尽くすのでしょうか」と言われることがあります。行政である以上、その業務内容は公平公正で、中立でなければなりません。従って、「消費者の立場に立ち尽くす」という意味は、「消費生活相談担当者は相談者に寄り添い、消費者の立場を忖度して業務を遂行することであって、何が何でも消費者の味方をするという意味ではないのですよ」とお答えするようにしています。「消費者契約法」や「消費者基本法」の第一条には「この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、・・・」と記しているように、行政の消費者相談窓口の設置は「消費者と事業者の間の格差を埋める」という意味もあり、消費者安全法では都道府県は消費生活センターが必置義務、その他の市町村は設置の努力規定となっているからです。こうした行政の消費生活相談窓口の業務のスタンスをご理解いただいていたなら、前述のような問いかけはなされないのではないかと考えていますが、いかがでしょうか。

さて、日本生命様ではお客様の声を経営にいかすために、「お客様の声」に学び・いかす取組としてニッセイ懇話会、消費者モニター会議、お客様満足度調査等を実施され、そこで聴かれたお客様の声にもとづく様々な改善取組事例が本白書で報告されています。なかでも特集「長寿社会への対応」は年を重ねることへの不安を抱く高齢者の立場を忖度した取組として興味深く読みました。

さらに企業としての消費者関連取組のひとつ、地域に根差した取組「消費生活センターとの定期的な交流」があげられています。事業者と消費生活相談窓口は消費者苦情のあつ旋ということを紹介して向き合うことが多いことから、相互に相容れない、あるいは身構えての対応になることが多いのかもしれませんが、お互いの立場は異なろうとも、消費者の苦情解決という同じ目的のために「消費者ファースト」を貫くとしたら、結果として目指すところは同じではないのでしょうか。支社の方々の消費生活センター訪問やニッセイ懇話会などによる情報交換は相互の理解が深まると思われまます。事業者との交流は中立性を欠くのではないかと懸念から、あまり好まない消費生活相談窓口があると聞かれますが、それは本当の意味での「消費者ファースト」ではないと考えます。お互いに情報交換する機会は大切にしたいものだと思います。



公益社団法人  
全国消費生活相談員協会  
理事長

吉川 萬里子 氏

## 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

1977年に全国で初めての消費者問題の専門家集団「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足しました。その後、1987年に経済企画庁（現在は消費者庁）所管の「社団法人全国消費生活相談員協会」として許可を受け、2012年に内閣府認定「公益社団法人全国消費生活相談員協会」になりました。

主として、全国の自治体等の消費生活相談窓口で、相談業務などを担っている消費生活相談員を主な構成員とする団体です。消費者被害の救済を図り、広く消費者被害の未然防止、拡大防止のために活動しています。また、2007年11月には、内閣総理大臣より「適格消費者団体」として認定を受けました。本協会の組織は、全国7支部（北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州）におよび、全国で約2010名の会員（2016年10月現在）が、多方面で活躍しています。

## 生命保険のお手続きやお問合せにつきましては

### <インターネットでのお問合せ>

<http://www.nissay.co.jp>

日本生命

検索

※ご住所の変更等のお手続きやご契約内容の照会、資料請求、ご相談等を受付けています。

### <電話でのお問合せ>

[ニッセイコールセンター] **0120-201-021** (通話料無料)

受付時間 月～金曜日 9:00～18:00  
土曜日 9:00～17:00  
(祝日、12/31～1/3を除く)

※プライバシー保護のため、お問合せは契約者ご本人からお願いいたします。 ※お電話をいただく際には、証券記号番号または契約番号をお知らせください。  
※ニッセイコールセンターへのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実などの観点から、録音させていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

### <窓口でのお問合せ>

ニッセイ・ライフプラザの住所・地図等の店舗情報をご確認いただけます。



日本生命保険相互会社

お客様サービス部

〒100-8288 東京都千代田区丸の内1-6-6

“大切な人を想う”の  
いちばん近くで。



日本生命



見やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。