

# お客様の声白書

2020



## ごあいさつ

当社は1889年の創業以来、共存共栄、相互扶助の精神にもとづき、お客様の利益を最優先に考え、堅実な経営に努めてまいりました。当社の経営基本理念には、「信念・誠実・努力の信条のもとに、国民生活の安定と向上に寄与する」という言葉がございます。人生100年時代を生きるお客様をお支えし、地域・社会とともに発展していくことを目指しております。

当社では、消費者志向経営に関する理念や取組方針を記載した「消費者志向自主宣言」にもとづき、お客様からいただいた声をサービス向上のための大切な財産として受けとめ、お客様視点に立った経営・サービスの改善に取り組んでいます。お客様の声にもとづく改善取組事例については、年1回発行している「お客様の声白書」を通じ、定期的に情報発信しております。

この1年間の取組について紹介した「お客様の声白書2020」を通じ、お客様・地域社会とのコミュニケーションの深化を図ってまいります。

2019年11月には、消費者庁の「令和元年度消費者志向経営優良事例表彰」において、「消費者庁長官表彰」を受賞することができました。当社が消費者志向経営とサステナビリティ経営の一体感のある取組の中で、安心・安全な社会の実現とともに、さまざまな社会課題に取り組んでいる点等をご評価いただいたものと受け止めております。

今後も相互扶助の精神をまもりつつ、生命保険会社としてお客様サービスの向上を図り、お客様をお支えし、地域社会とともに発展してまいります。

2020年 11月

日本生命保険相互会社  
代表取締役社長 清水 博



## 目次

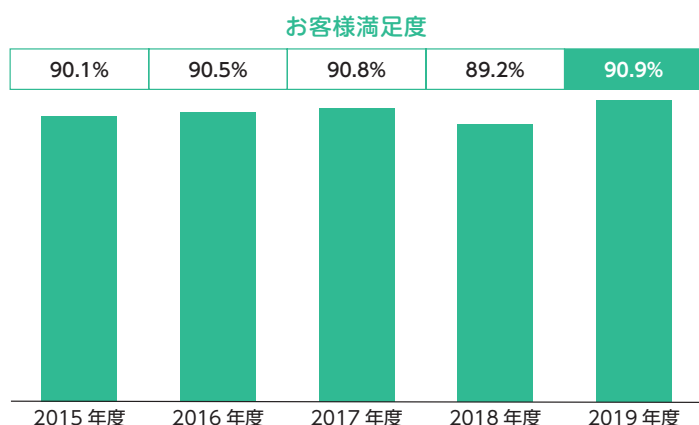
● 「お客様の声」を経営に活かす取組	3
「お客様の声」に学び・活かす取組	4
「お客様の声」の受付体制	7
2019年度当社に寄せられた「お客様の声」	9
2019年度「お客様満足度調査」の結果	10
新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客様への対応	11
● 「お客様の声」にもとづく改善取組事例	12
● 企業としての消費者関連取組	25
● 寄稿	29

# お客様の声白書 2020 トピックス

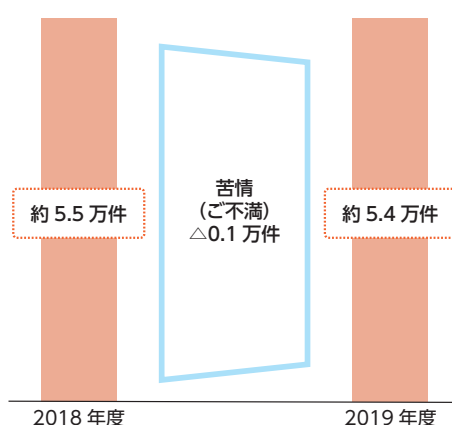
「お客様の声」に学び・活かす取組を継続的に実施した結果、昨年度の「お客様満足度調査」では総合満足度が90.9%と引続き高い水準を確保するとともに、お客様からの「苦情(ご不満)」は、約5.4万件となりました。

## ●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）



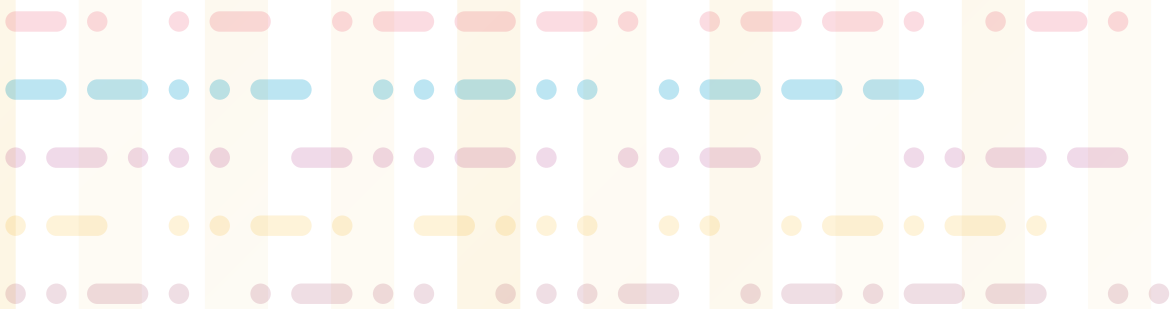
## ●苦情（ご不満）(P.9)



「お客様の声」にもとづく改善取組事例や、現時点で取組中の事例についても当白書で紹介しています。引続き「お客様の声」を大切に、お客様サービスの向上に取組んでまいります。

- 【2019年10月】 スマートフォンアプリ「日本生命アプリ」で利用可能な手続きを拡大(P.21)
- 【2019年10月】 「ご契約のしおり」をニッセイホームページで提供開始(P.22)
- 【2019年10月】 外貨建保険の定期通知「ご契約内容のお知らせ」を改良(P.16)
- 【2020年 3月】 外貨建保険のリスク解説動画を提供(P.15)
- 【2020年 3月】 インターネットを通じた入院・手術の給付金請求の手続きを開始(P.19)
- 【2020年 4月】 外貨建保険の商品パンフレットを改良(P.16)
- 【2020年 4月】 認知症を“トータルでサポートする”新商品・サービスの提供(P.17)
- 【2020年 4月】 インターネットの「ご契約者さま専用サービス」での年金開始手続を開始(P.20)
- 【2020年 4月】 確定拠出年金スマートフォンアプリ「NISSAY DC Station」を提供(P.23)
- 【2020年 7月】 Wellness-Star☆（ニッセイ健康増進コンサルティングサービス）のサービスラインナップの充実(P.18)

## 「お客様の声」を 経営に活かす取組



# 「お客様の声」を経営に活かす取組

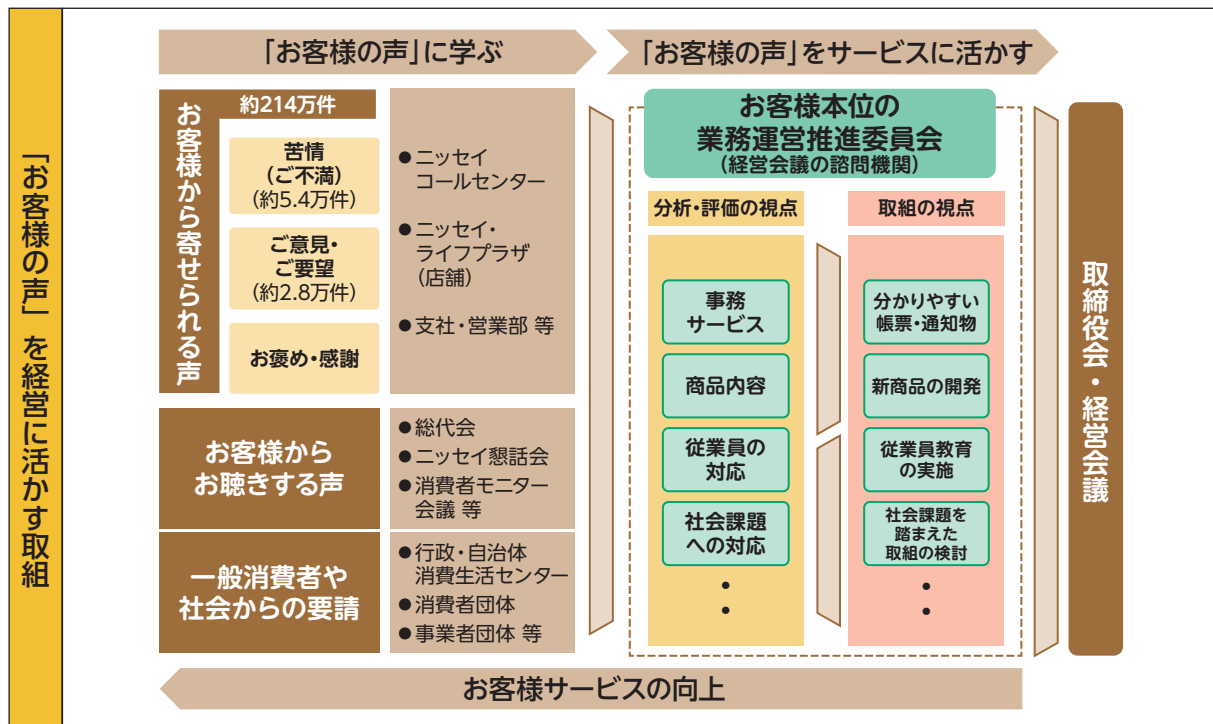
## 「お客様の声」に学び・活かす取組

### ●取組の全体像

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。また、行政や消費者団体等から、法改正や行政・消費者問題の動向等の情報収集や意見交換を行うとともに、各都道府県や市町村の消費生活センターを訪問し、地域の相談情報を収集しています。

お客様からいただいた声や収集した情報は、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「お客様本位の業務運営推進委員会」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。

一連の取組は、「消費者志向自主宣言」(P.5)にもとづいて実施しています。



取組結果

「お客様の声白書」の発行・公表および“対話のツール”として活用

## 「お客様の声」を経営に活かす取組

### ● 「お客様の声」への対応方針

創業以来の「共存共栄、相互扶助の精神」(経営基本理念)にもとづく行動指針「私たちの誓い」が当社の消費者志向経営の理念です。

「私たちの誓い」に則り、「お客様の声」への対応を含め、業務を運営しています。

#### 私たちの誓い ～すべてはお客様のために～

“大切な人を想う”のいちばん近くで。 日本生命

- 1 日本生命の代表として、お客様に信頼いただけるよう、最善を尽くします。
- 2 お客様のご要望に、誠実・迅速にお応えします。
- 3 お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- 4 仲間の輪を育み、Face-to-Faceで、お客様の輪を拓げます。
- 5 ルール・マナーを守り、社会の一員として、お客様とともに行動します。

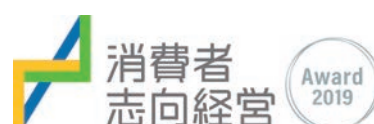
### ● 関連する对外公表

#### 「お客様本位の業務運営に係る方針および取組内容」 (2017年3月)

お客様本位の業務運営をより一層推進するため策定・公表し、以降、毎年取組内容を取りまとめて更新し、また、取組結果を公表しています。

#### 「消費者志向自主宣言」 (2017年1月)

当社の消費者志向経営に関する理念や取組方針を公表しており、自主宣言にもとづく取組結果(フォローアップ)を定期的に公表しています。



2019年11月には、消費者庁が実施する「令和元年度消費者志向経営優良事列表彰」において、「消費者庁長官表彰」を受賞しました。

#### 「ISO10002」自己適合宣言 (2016年4月)

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である「ISO10002」※への自己適合宣言を実施しました。

※ 「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。

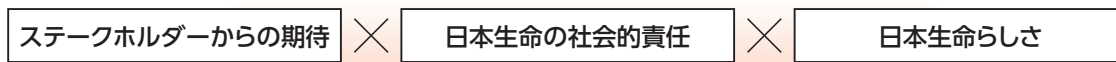
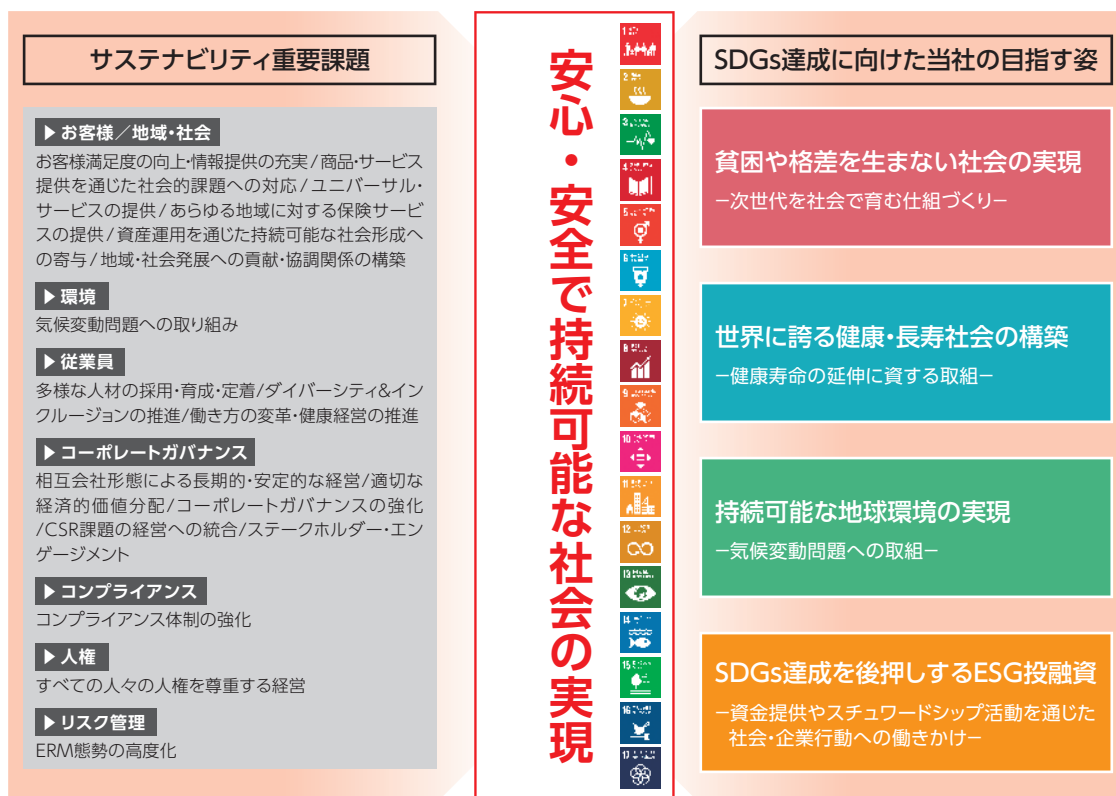
### 「当社におけるサステナビリティ経営の考え方」

当社は、「共存共栄」「相互扶助」の精神のもと、バリューチェーン全体を通じて、“安心・安全で持続可能な社会”の実現に貢献し、企業価値の向上を目指しています。

取組にあたっては、SDGsを含むステークホルダーからの期待と、当社事業との関連性（社会的責任や当社らしさ等）をもとに選定した18項目の「サステナビリティ重要課題」に重点を置く、サステナビリティ経営を推進していきます。

また、SDGs（持続可能な開発目標）の達成については、3つのテーマと「ESG投融資」※に特に重点を置き、取組んでいきます。

※環境・社会・ガバナンスを考慮した投融資のこと。当社では、中期経営計画（2017-2020）においてESG投融資の数量目標7,000億円を設定し、取組を進めてきましたが、2020年4月に約1年前倒しで目標を達成しました。



### 変化を積極的に取り込む





# 「お客様の声」を経営に活かす取組

## 「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

お客様からの保険金・給付金のご請求、住所変更等の各種お手続きやご契約内容に関するお問合せを年間約100万件受付しています。

専門のオペレーターが丁寧で分かりやすく迅速な対応に努めています。

#### ■ご高齢のお客様専用ダイヤル（シニアほっとダイヤル）

ご高齢のお客様を対象とした専用ダイヤル（通話料無料）は、自動音声案内を通さずに、オペレーターへ直接つながります。専門的な電話対応スキルを学んだオペレーターを拡充し、2020年3月から一層つながりやすくなりました。

また、ご提出いただきたい書類を送付した後に、記入方法等をアドバイスする「手続きフォローコール」を行っており、お客様のお手続きをサポートしています。



ご高齢のお客様に寄添った電話対応を実施

### ●ニッセイ・ライフプラザ（店舗）について

どなたでもお気軽にお立ち寄りいただける店舗が全国99カ所にあり、年間約17万名のお客様にご来店いただいています。

保険に関する各種お手続きやご相談はもちろん、資産活用、医療・介護への備え、教育資金の準備等、幅広く専門的なコンサルティングを行っています。

お電話はもちろん、インターネットでも各種お手続き・ご相談のご予約を承っております。

#### ■お客様へのサポートの充実

店舗における設備面での充実とともに、職員の知識取得を通じて、サポートが必要なお客様に、お客様の望まれるサポート方法を提供し、お客様自ら行動・選択できる対応に努めています。

音声でのコミュニケーションが困難なお客様からお手続き等を伺う「コミュニケーションシート」を配備





## ●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・ご要望をお伺いする場として、1975年から毎年開催しています。

2019年度は全国の104会場で2020年1～3月に開催し、総代155名を含む、ご契約者等2,397名から5,053件のご意見・ご要望をいただきました。

2019年度上半期業績、お客様の声にもとづく改善取組等について説明しました。いただいたご意見・ご要望は社内各部署で検討し、経営に反映するよう努めています。



## ●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（消費者）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。2019年度は42会場でご出席いただきました。

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、3月12会場（うち消費生活センター出席は5会場）を书面開催としました。

### 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

- ・相談を受けるトラブルの原因は、企業側のほとんどが説明不足・確認不足、消費者側は確認不足・思い込み・勘違い。コミュニケーション不足によるもので、丁寧な説明が必要。
- ・保険は長期にわたるが、勧められて加入したけれど内容が良くわからないといった質問をよくセンターで受付ける。最近は高齢者の外貨建保険に関する苦情も増えてきている。

## ●消費者モニター会議について

消費者問題の専門家や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章についてご意見をいただき、分かりやすい情報提供や、消費者の要望を踏まえたサービスの向上に活かしています。

2019年度は2回開催しました。



開催時期（会場）	テーマ
2019年12月（東京）	ご高齢のお客様への取組について
2019年12月（大阪）	「お客様の声」を経営に活かす体制および、苦情未然防止に向けた教育について

## 「お客様の声」を経営に活かす取組

### 2019年度 当社に寄せられた「お客様の声」

2019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214万件的「お客様の声」をいただきました。

その中で、「苦情(ご不満)」は約5.4万件、「ご意見・ご要望」は約2.8万件となっています。

#### ●お客様から寄せられた「苦情(ご不満・ご指摘)」

当社では、「苦情」の定義を「お客様から寄せられる不満の申出(事実関係の有無は問わない)」として、幅広くご不満の声をとらえ、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活かしています。

##### 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

##### お支払関係

- 入院給付金請求手続きに関するもの
- 年金支払手続きに関するもの 等

##### 新契約関係

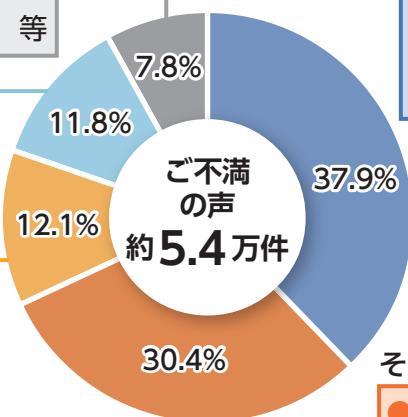
- 新契約のお手続きに関するもの 等

##### 保全関係(ご契約後のお手続き)

- 名義変更手続きに関するもの
- 解約手続きに関するもの
- 契約者貸付手続きに関するもの 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「お褒め・感謝の声」

お客様からいただいた「お褒め・感謝の声」は社内で共有し、従業員一人ひとりが、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、実践できるよう取り組んでいます。

##### ご契約内容確認活動への感謝

- ・ご契約内容確認活動の際、担当者へ質問をするといつもしっかり答えてくれるので、とても信頼しています。今後の保障内容や見直すタイミングを一緒に考えてくれるので、自分の保険の状態がよくわかり、安心しています。(石川県 20代 女性)

##### 給付金請求手続き時の感謝

- ・給付金手続きの際、親切丁寧でスムーズに手続きしてくれました。担当者がとても親身に話を聞いてくれたおかげで、不安だった私はとても励まされました。(東京都 40代 女性)

## 2019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おります。

2019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90.9%となり、引続き高位安定しております。

なお、「総合満足度」「加入時手続の満足度」「加入後手続の満足度」は、「お客様本位の業務運営」の定着を測る指標（KPI）として設定しています。

### 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2.5万名

**調査時期** 2019年9月

**有効回答数** 約6千名

### 2019年度お客様満足度

**総合満足度** 90.9%

**加入時手続満足度** 89.3%

**加入後手続満足度** 95.5%

### お客様からいただいたご意見・ご要望の例

- ・私が保険会社を決めた理由は、担当者がずっと変わらず、契約内容も把握してもらっているということです。家族にとって、いま何が必要な保障なのかを判断し、アドバイスしてもらえることが安心につながるので、今後もよろしくお願いします。（長崎県 50代 女性）
- ・時代のニーズに合わせて、新しい商品を提供していることに安心感を持っています。自分や家族に何が起きるかわからない中で、保険は本当に大切で必要なもの。これからもニーズに合った保障を取扱担当者と適切に選択していきたいです。（大分県 30代 女性）
- ・健康増進のためのアプリ等、様々なサービスを提供してくれており、日々の生活に役立っています。年1回送付される「ご契約内容のお知らせ」でも、契約内容の確認とともに様々なライフステージに応じた保険サービスが紹介されており、情報提供も充実していると思います。（大阪府 20代 男性）

## 「お客様の声」を経営に活かす取組

### 「新型コロナウイルス感染症」により影響を受けたお客様への対応

このたびの「新型コロナウイルス感染症」により影響を受けたお客様に、以下の対応を実施しています。

新型コロナウイルス感染症への対応として、生命保険会社としての社会的使命を果たすべく、保険契約などの特別取扱いを実施。ご契約者からのお申し出により2020年3月16日から保険料の払込みに関する期間を最長6カ月（2020年9月30日まで）延長するほか、新規の契約貸付については利息免除などの取扱いを実施しました。

「新型コロナウイルス感染症」の影響により、多くのお客様が不安を感じている今だからこそ、お客様に寄添った活動を通じて、お客様に安心をお届けしてまいります。

### ●当社の営業体制について

緊急事態宣言が解除されたことを受け、お客様のご要望にお応えできる体制を整えています。訪問にあたっては事前にお客様へ連絡し、意向を確認させていただくこととし、訪問を希望されないお客様へは引続き、電話や郵送での対応を実施させていただきます。

また、訪問する際は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、お客様および当社職員の健康と安全に十分に配慮し、以下の取組を実施しております。

#### 訪問前の取組

##### 事前にお客様にご了承いただいたうえでの訪問

- 電話・メール等で事前にご連絡し、お客様にご了承いただいた場合のみ訪問いたします
- 訪問を希望されないお客様へは引続き電話や郵送で対応いたします



#### 訪問させていただく際の取組

- 毎日の検温と体調管理の徹底
- マスクの着用徹底
- 除菌（手洗い・うがい等）の徹底

### ■新しい生活様式に則した営業活動の取組

これまでのFace to Faceによるサービス提供に加え、メールやSMS等のツールを活用し、お客様へのフォローを推進していきます。

当社は全国約5万名の営業職員向けに専用スマートフォン「N-phone」を導入しました。引続き、営業活動の一層の高度化・効率化を実現してまいります。



- ◆ 左画面  
お客様一覧
- ◆ 右画面  
スケジュール（月間）

営業職員専用  
スマートフォン  
「N-phone」

# 「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

### 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
1	金融機関で加入する外貨建保険について、申込時にリスク等の説明を丁寧にしてほしい。加入後のフォローも充実してほしい。	<p>【ご加入時の分かりやすいご説明】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外貨建保険のリスク解説動画の提供</li> <li>・ 商品パンフレットの改良 等</li> </ul> <p>【ご加入後の情報提供・ご説明の充実（アフターフォロー）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期通知（ご契約内容のお知らせ）の改良</li> <li>・ 金融機関からお客様へご説明するためのツール提供 等</li> </ul>	P.15 P.16

### 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
2	誰でもなり得る認知症に備えておきたい。認知症になっても安心して生活したい。	認知症を“トータルでサポートする” 新商品・サービスの提供	P.17
3	健康を維持・改善するのに役立つサービスを提供してほしい。	Wellness-Star☆（ニッセイ健康増進 コンサルティングサービス）のサービス ラインナップの充実	P.18
4	入院や手術の給付金請求を簡単に行いたい。書類の取寄せや提出する負担を軽くしたい。	インターネットを通じた入院・手術の 給付金請求手続の開始	P.19



## 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

事例 No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
5	年金の受取りを簡単にはじめられるようにしてほしい。	「ご契約者さま専用サービス」での年金開始手続の開始	P.20
6	スマホで保険契約の内容を確認したり、住所変更したりできたらよいのに。	スマートフォンアプリ「日本生命アプリ」で利用可能な手続きの拡大	P.21
7	申込時に配布される「ご契約のしおり」について、長期間保管しないといけなかったり、探したい事項をうまく探せなかったりすることがある。Webなども活用して利便性を向上してほしい。	「ご契約のしおり」のニッセイホームページでの提供	P.22
8	確定拠出年金に加入しているが、資産状況をあまり把握できていない。気になった時に、すぐ確認できるようにしてほしい。	確定拠出年金スマートフォンアプリ「NISSAY DC Station」の提供	P.23

## 現時点で対応中の事例

事例 No.	お客様の声	掲載ページ
9	高齢になってから、いざというときに、保険の手続きができるか不安がある。	P.24

# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

## 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

### お客様の声

金融機関で加入する外貨建保険について、申込時にリスク等の説明を丁寧にしてほしい。加入後のフォローも充実してほしい。

2019年10月より順次

### 事例1

#### 【ご加入時の分かりやすいご説明】

- ・ 外貨建保険のリスク解説動画の提供
- ・ 商品パンフレットの改良 等

#### 【ご加入後の情報提供・ご説明の充実(アフターフォロー)】

- ・ 定期通知(ご契約内容のお知らせ)の改良
- ・ 金融機関からお客様へご説明するためのツール提供 等

### 改善内容

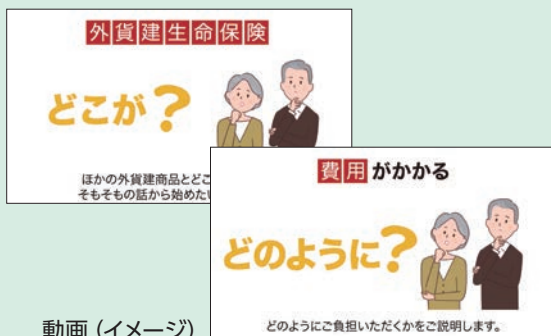
「商品のポイント」や「元本割れ等のリスク」に関する分かりやすいご説明に向け、ご加入時における説明ツールの充実・改良に取り組んでいます。また、ご加入後も「商品の仕組み」や「解約金変動の計算方法」等をご理解いただくために、定期通知(ご契約内容のお知らせ)の内容改良や、金融機関へのアフターフォローツールの提供・改良に取り組んでいます。

## ●ご加入時の分かりやすいご説明

### 1 外貨建保険のリスク解説動画の提供(2020年3月～)

苦情申出が多く誤解を生みやすい点を整理。特に記憶に留めていただきたい点を解説。

- 1 当社オフィシャルホームページに動画コンテンツを新設・掲載。



動画(イメージ)

- 2 商品パンフレットやご案内ビラに記載のQRコード※より手軽にアクセスできる仕組みを構築。



動画  
ご案内ビラ

※QRコードは(株)デンソーウェブの商標です。

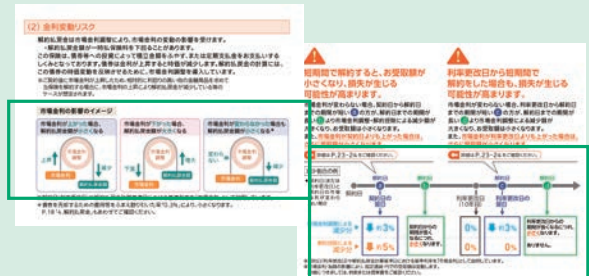
## 2 商品パンフレットの改良 (2020年4月～)

誤解されやすい点をQ & A形式で説明。また、元本割れ等リスクの注意喚起を強化。

① 「よくあるご質問集」のページを設け、お客様に誤解を生みやすいポイントを説明。



② 金利変動リスクや短期解約時の損失が大きくなりやすいこと等をイラストで説明。



● 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主催「UCDAアワード2019」を受賞※

当社「ロングドリームGOLD3」の「契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)兼商品パンフレット」のわかりやすさが高く評価され、「UCDAアワード2019」を受賞しました。

※UCDAアワード2019の「生命保険分野:窓口販売用商品のパンフレット」カテゴリーにおいて

「第三者による客観的な評価



## 3 外貨建保険募集に関わる試験の創設 (2020年10月～)

生命保険業界として、外貨建保険の募集人リテラシー向上を目的に試験制度を創設。当社においても、金融機関に対して受験サポートを実施。

● ご加入後の情報提供・ご説明の充実 (アフターフォロー)

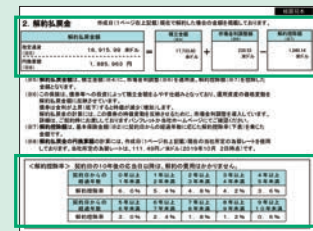
### 1 定期通知 (ご契約内容のお知らせ) の改良 (2019年10月～)

お送りした定期通知の確認後に商品特性等へのお申し出をいただくことが多かったことを踏まえ、通知内容を充実。

① 商品特性や契約の最新状況を理解していただきやすいよう商品パンフレットと同様の仕組図を追加。



② 解約払戻金額の計算方法、経過年数別の解約控除率を掲載。



### 2 金融機関からお客様へご説明するためのツール提供 (2020年4月～)

アフターフォローの充実に向けて、研修教材やお客様への定期通知をベースにしたご説明ツール(ご契約内容のご案内)を提供。金融機関へ訪問によるアフターフォローを勧奨。

# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

## 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様の  
声

誰でもなり得る認知症に備えておきたい。  
認知症になっても安心して生活したい。

事例2

認知症を“トータルでサポートする”  
新商品・サービスの提供



2020年4月～

商品・  
サービス  
内容

昨今、高齢化などを背景に急速に認知症患者が増えていることを踏まえ、2020年4月に、ニッセイみらいのカタチ「認知症保障保険“認知症サポートプラス”」を発売しました。

当商品は認知症の診断を受けた場合に加え、認知症の前段階である「軽度認知障がい（MCI）」の診断を受けた場合にも一時金を支払うことで、認知症の早期発見・重症化予防を促します。

また、「わかる」「そなえる」「やってみる」のコンセプトに沿った各種サービスを保険商品と一体で提供することで、ご加入時から保険金支払後までトータルでサポートしてまいります。

### ●主なポイント

保険金のお支払い  
を通じたサポート

軽度認知障がい診断保険金

認知症診断保険金

保障に するサポート

1

“わかる”をサポート  
[ 認知症を正しく理解 ]

やさしくわかる  
**認知症ガイド**

「認知症の予防・早期発見に役立つ情報」や  
「事前に決めるべきこと」などを記載している冊子の提供

2

“そなえる”をサポート  
[ 本人意思の実現 ]

有償 GranAge Star 任意後見サービス

お申し込みできる方：日本生命の契約者様

GranAge Starには、  
「任意後見サービス」の他に  
「身元保証サービス」  
「生活支援サービス」  
「死後事務サービス」があります  
(地域によっては対象外となる場合があります)



3

“やってみる”をサポート  
[ 早期発見・予防行動 ]

(※1) aruku& × (※2) 暮らしの脳トレ

ご利用できる方：日本生命の契約者・被保険者様

(※3) ONSEI

ご利用できる方：みらいのカタチ「認知症保障保険」の  
契約者・被保険者様

電話・訪問

認知症・介護 / あなたのそばの  
**コンシェルジュ**  
～認知症・介護の相談窓口～

ご利用できる方：みらいのカタチ「介護保障保険」「認知症保障  
保険」の契約者・被保険者・保険金受取人・指定代理請求人様

来店窓口

ニッセイ・ライフプラザ

ウェブサイト

認知症を考えるみんなのためのメディア  
**100年人生レシビ**



※1 「aruku&(あるくと)」は株式会社ONE COMPATHの登録商標です。 ※2 「暮らしの脳トレ」はニッセイ情報テクノロジー株式会社の製品・サービスです。  
※3 「ONSEI」は日本テクトシステムズ株式会社の製品・サービスです。

## お客様の声

健康を維持・改善するのに役立つサービスを提供してほしい。

2020年7月～

## 事例3

### Wellness-Star☆(ニッセイ健康増進コンサルティングサービス)のサービスラインナップの充実

## 改善内容

自治体を中心としたトライアルを通じて得られた、お客様のご要望やご意見を踏まえ、糖尿病予防プログラムを開発し、本格的にサービス開始いたしました。

#### ●糖尿病予防プログラムの本格展開

2018年から地方自治体等でのトライアルを実施し、プログラムの構築に取り組んでまいりましたが、この度2020年7月より正式にサービスとして提供を開始いたしました。

当プログラムは、

- ①参加者がICT機器を利用し自身の体調をセルフモニタリングしつつ、
- ②日本生命病院やライフケアパートナーズの保健師等がTV電話やメールを使用し、遠隔で生活習慣を指導

するプログラムです。

普段病院に行く時間がない方やこれまで生活習慣の改善に関心が無かった方にも効果的なプログラムです。

#### 様々な機器・サービスによるセルフモニタリング

- プログラム参加者が自身の体調や行動をモニタリングできる環境を構築



#### 遠隔での保健指導

- 日本生命病院やライフケアパートナーズの保健師等が、TV電話等の方法で保健指導を実施





# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様の  
声

入院や手術の給付金請求を簡単に行いたい。  
書類の取寄せや提出する負担を軽くしたい。

2020年3月～

事例4

インターネットを通じた入院・手術の給付金請求手続の開始

改善  
内容

一部の給付金請求について、現行の書類手続に加え、お客様自身のパソコンやスマートフォンを活用したデジタル手続を開始しました。  
書類の取寄せや提出が不要となり、「必要情報の入力（入院期間・手術名等）」と「医療機関発行の領収証の画像を添付」だけで、請求手続を完結させることができます。

## ●手続きの流れ

Step 1

「ご契約者さま  
専用サービス」にログイン



スマートフォンでQRコード※を読み取って、「ご契約者さま専用サービス」にログインすると便利です。

注)ご利用条件の詳細については、当社オフィシャルHPで確認できます。

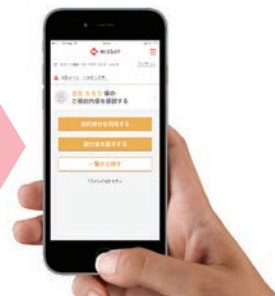
Step 2

請求情報のご入力



Step 3

領収証の画像を添付



こちらからアクセス

原則、24時間手続可能です

※QRコードは(株)デンソーウェーブの商標です。



## お客様の声

年金の受取りを簡単にはじめられるようにしてほしい。

2020年4月～

## 事例5

## 「ご契約者さま専用サービス」での年金開始手続の開始

## 改善内容

インターネットの「ご契約者さま専用サービス」での年金支払開始のお手続きが簡単・便利にご利用いただけるようになりました。

マイページ上で、年金請求情報を入力することで年金開始手続が可能となり、これまで必要であった請求書の送付が不要となりました。

今後も、先端ITを積極的に活用し、時代の変化に対応したお客様サービスの向上に努めてまいります。

## ●ご利用の流れ

## ① ログイン



PCやスマホから  
ログイン

## ② 請求情報入力

必要事項を入力（確認）ください

年金受取方法（年金の種類等）

- 実質しない1.0年確定年金（定額型）
- 【1.0年確定年金】年金の一括受取
- 【1.0年確定年金】付添年金（第1回年金支払日宅受取）（一括）して年金受取
- 特約に対する所管金を支払いただくことがあります。

第1回年金支払日の変更（届出期間）

特約保険料の払込方法

- 特約の年金のご案内、2ページの「特約のご案内」を確認してください。
- 特約の年金から取り出す
- 一括して前倒する
- 年金（支払）開始日以降すべての特約を解約する
- 特約保険料は、年金（支払）開始日以後に送付される届出用紙にて払込ください。

年金開始後の配付金受取方法

年金とともに受取る

年金受取口座の確認

別の口座を指定される場合は、お預けしている「年金開始請求書」にて手続きください。  
・個人預貯金の場合は、必ず「年金開始請求書」にてお預けください。

会社名称	セイブネット
支店名	オアサカ
預金種別	普通（総合）

入力が必要な項目  
のみ表示

## ③ 完了



内容を確認し完了

# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

お客様の  
声

スマホで保険契約の内容を確認したり、住所変更したりできたらよいのに。

2019年10月～

事例6

スマートフォンアプリ「日本生命アプリ」で利用可能な手続きの拡大

改善  
内容

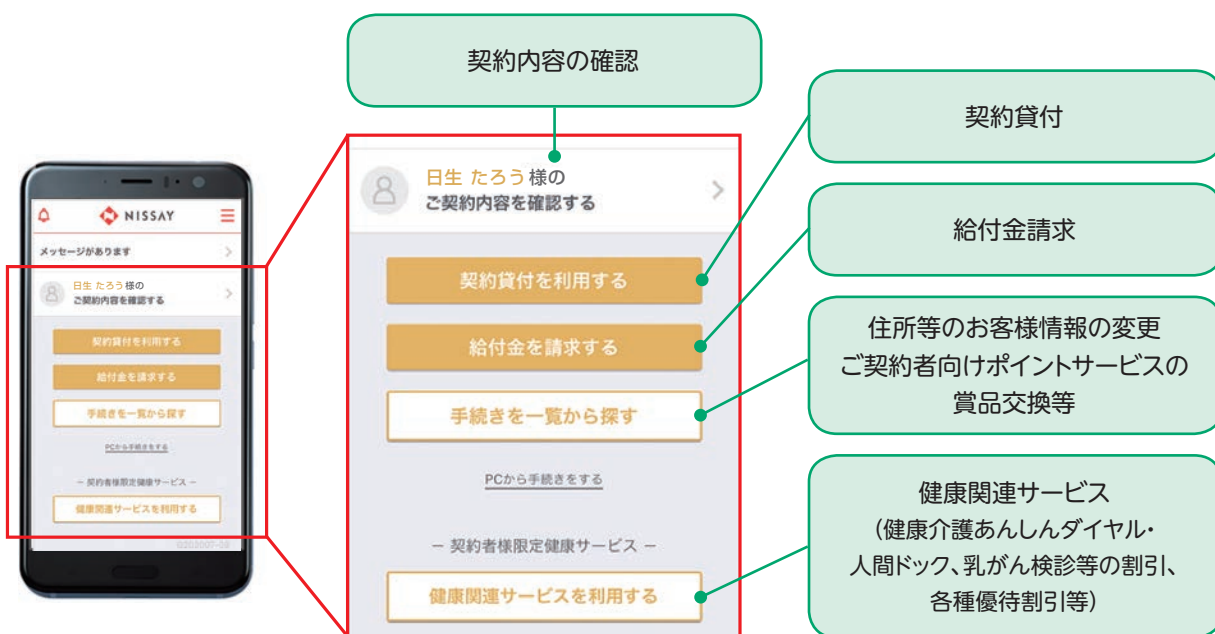
2018年9月より、生体認証を活用したスマートフォンアプリを提供しておりますが、順次利用可能な手続きを拡大しております。

2019年10月より契約内容の確認や住所等のお客様情報の変更、2020年3月より給付金請求が可能になりました。さらに、2020年8月より健康関連サービスを利用できるようになりました。

今後も、日本生命アプリはお客様をサポートできるようサービス向上に努めてまいります。

## ●日本生命アプリについて

日本生命アプリは「いつでも・どこでも・簡単に」さまざまなお手続きが可能です。



※一部抜粋

## お客様の声

申込時に配布される「ご契約のしおり」について、長期間保管しないといけなかったり、探したい事項をうまく探せなかったりすることがある。Webなども活用して利便性を向上してほしい。

2019年10月～

## 事例7

## 「ご契約のしおり」のニッセイホームページでの提供

## 改善内容

今まで、申込時に冊子でお渡ししていた「注意喚起情報+ご契約のしおり-定款・約款」について、「ご契約のしおり」の詳細な内容を、原則、ニッセイホームページで閲覧いただくこととし、保管負荷の軽減を実現いたしました。また、ニッセイホームページ上に、お客様が加入された保険に対応する「ご契約のしおり」の検索機能や、確認したい内容をスムーズに検索するための、記載内容のキーワード検索機能を新設し、使いやすさの面でも利便性の向上に取り組んでおります。

※「ご契約のしおり」を紙媒体でご希望される場合は、冊子でもご用意しています。

## ●画面イメージ



お客様にお渡しする冊子に記載の「しおり番号」や「契約日」にて、お客様の保険に対応する「ご契約のしおり」を検索できます。



「ご契約のしおり」の記載内容について、キーワードを入力することで、確認したい内容をスムーズに検索できます。

※一部対応していない端末からはご覧いただけない場合があります。

# 「お客様の声」にもとづく改善取組事例

## 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

### お客様の声

確定拠出年金に加入しているが、資産状況をあまり把握できていない。気になった時に、すぐ確認できるようにしてほしい。

2020年4月～

### 事例8

## 確定拠出年金スマートフォンアプリ「NISSAY DC Station」の提供

### 改善内容

ニッセイ確定拠出年金のご加入者向けに、スマートフォンアプリのサービスを開始しました。

ご加入者向けマイページへのログインにはユーザーID・暗証番号の入力が必要ですが、アプリではこれらを都度入力することなく、簡単に総資産評価額や利回りの状況、商品ラインナップなどをご確認いただけるようになりました。商品見直しアラート通知の機能もございます。

今後も、人生100年時代をリードする日本生命グループとして、より多くのお客様に確定拠出年金制度を安心してご利用いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。

### ●画面イメージ

〈トップ〉



〈商品を知る〉



〈商品見直しアラート〉



## 現時点で取組中の事例

## お客様の声

高齢になってから、いざというときに、保険の手続きができるか不安がある。

## 検討状況

安心して契約をご継続いただけるよう、ご高齢のお客様の特性を踏まえて、また万一のときに備えられるよう、丁寧な取組を進めています。引続き、お客様の状況や環境の変化に対応できるサービス提供体制を検討してまいります。

## ●ご高齢のお客様に向けた取組

安心して契約をご継続いただけるよう、保険加入時からアフターサービス・保険金支払時を通じて、ご高齢のお客様の特性を踏まえた丁寧な対応を進めています。

## ご契約加入時の取組

親族同席の勧奨

ご契約サービス案内※1

## ●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、事前にご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。

契約継続期間中～  
お受取りに向けての取組

毎年ご契約内容のご説明・  
ご確認を実施(郵送・訪問)

ご契約情報  
家族連絡サービス

指定代理請求制度

ご高齢のお客様専用ダイヤル  
(シニアほっとダイヤル)(P.7)※2

ニッセイご遺族  
あんしんサポート※3

## ●指定代理請求制度

被保険者ご自身が受取人となる保険金・給付金・年金等について、被保険者ご自身がご請求困難な場合に、あらかじめご契約者が指定した代理人(指定代理請求人)に代理でご請求いただける制度です。

ご自身によるお手続きが困難になる可能性が高いご高齢のお客様で「指定代理請求人」を指定されていない場合はご指定いただきつつ、より若い世代(子世代等)への指定・変更をおすすめするとともに、ご契約情報家族連絡サービスの登録をご案内しています。

※1 お客様サービス担当者が、お客様にお会いし、お申込内容の確認、お手続きやサービスのご案内等を行っています。

※2 専門的な電話対応スキルを学んだオペレーターに直接つながり、分かりやすく丁寧に対応します。また書類を送付したお客様には、記入方法を電話でサポートする「手続きフォローコール」を行っています。

※3 被保険者がお亡くなりになった際に必要となる広範な手続きについて、ご遺族をトータルでサポートします(電話相談<無料>/レポート提供<無料>/代行手続き<有料>など)。



## 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

### ●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、2011年から全国の当社職員が講師となり、「ライフデザイン」「家計管理」「支え合い」等をテーマに、「出前授業」「受入授業」を実施しています。

今後、成年年齢の引下げが予定されている等、若年者への消費者教育が注目されています。学習指導要領改訂にともない、生徒同士のグループワークや発表の場面を増やす等、授業内容の改訂を行っています。

9年間に  
**685校**  
67,947名  
参加



### ●地域と協力した消費者への情報発信

当社は、地方自治体と協力した地域社会への貢献に取り組んでおり、高齢者見守り活動等、さまざまな協業取組を実施しています。

新型コロナウイルス感染症に関連する取組みでは、国や各自治体が発行するビラを日々の営業活動の中で配布することを通じて、地域の皆様への情報提供に取り組ましました。

高齢者見守り活動では、自治体および警察と協力して、高齢者を狙った特殊詐欺の被害防止に関するビラを配布し、シニア世代・子世代への注意喚起取組を継続的に実施しています。

また、自転車保険の加入を義務化する自治体が増えてきたことを踏まえ、自転車事故等の高額賠償リスクに関するビラを作成し、リスクへの備えを呼びかけています。

今後も地域と協力し、消費者への情報発信等を行ってまいります。

「包括的  
連携協定」  
**33都道府県**※  
と締結  
※2020年9月  
現在



特殊詐欺防止について  
お客様へ説明（長野支社）



自転車事故等の高額賠償リスクへの  
備えに関するビラ

## 企業としての消費者関連取組

### ●全国約1,000カ所の消費生活センターと全国約100支社との定期的な交流

地域社会や消費者とのコミュニケーションの深化を目指して、全国の消費生活センターを定期的に訪問しています。積極的な課題意識の把握と解決に向け、テーマ性（ご高齢のお客様・障がいのあるお客様への対応等）をもって、当社取組のご説明や、地域の消費者問題や相談内容をお伺いしています。

ご意見は全社で共有し、当社の取組みや従業員の意識醸成に活用しています。

#### 消費生活センターからの声

- ・高齢者や認知症の方への対応ではいろいろな場面を想定し、先回りした取組が求められる。個人情報保護と高齢者保護の狭間で新たな仕組みを構築していくことを今後も継続してほしい。（東京都内・神奈川県内）
- ・新型コロナウイルスにより、社会が変化し、これまでのスタンダードが通用しなくなってきている。様々な工夫をしていかなければならない。（福島県内・大阪府内）
- ・離島にまで、定期的に情報連携してくれるのは大変ありがたい。（鹿児島県内）

交流を通じて、ニッセイ懇話会（P.8）や消費者モニター会議（P.8）にもご出席いただき、また、地域における消費者領域の活動を中心に協働しています。



消費生活センターへの訪問（愛媛県）



消費生活センターによる出前授業の受講（青森県）

#### ■消費生活センターとの交流を通じて

京都西支社のエリアにある13の消費生活センターを定期的に訪問しております。南北に細長く広いエリアであるため、各地域の消費生活センターから、地域ごとの消費者問題や行政の取組み等について、最新の情報をご提供いただいております。併せて当社の消費者対応に関する取組の現状をご案内するとともに、高齢者や障がい者への対応やSDGs達成に向けた取組み等について意見交換も実施しております。

ニッセイ懇話会にも毎年ご参加いただいております。消費生活センターの取組みや地域の消費者問題の動向等について情報提供いただいております。また、頂戴したご意見等は当社の取組の検討に活かしております。

今後も消費生活センターとの関係性を深め、地域とお客様に貢献していけるよう活動してまいります。



京都西支社

- 左：芝 龍二（支社次長）  
（消費生活アドバイザー30期）  
右：古田 竜一（お客様担当部長）  
（消費生活アドバイザー39期）



## ●「消費生活アドバイザー」育成

消費者と企業・行政の架け橋となる消費生活アドバイザーの育成を推進しています。全47都道府県に有資格者が在籍しており、社内における消費者志向の取組とともに、地域における消費者支援の活動にも積極的に取組んでいます。

有資格者  
**1,078**名  
2020年4月1日  
現在



消費生活コーディネーターとして活動（青森県）



自主勉強会の開催（神戸支社）

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1980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。

## ●全職員向け消費者志向に関する教育

当社では、ご高齢の方、障がいのある方等のより丁寧な対応が必要な方への対応についてWEB研修や「心のバリアフリーガイドブック」を通じて教育を実施しています。「心のバリアフリーガイドブック」は、お客様のご要望を踏まえ、電話や訪問など、場面ごとの具体対応を記載する等、内容の充実を行っています。全拠点・所属へ配布し、社内教育を強化しています。



心のバリアフリーガイドブック

お客様へのサービスを担う営業職員は法令等遵守教育をはじめとした社内番組による研修を日々受講し、理解を深めています。また、課長相当職登用前の研修において、事例を活用し、改めてお客様本位の考え方の浸透・徹底に取り組んでいます。そのほか、全国で事務やお客様対応を担う非管理職内務職員向けの「お客様サービステスト」で実務知識・スキルの習得確認を実施する等、消費者志向の醸成を図っています。

### ■コンプライアンス（法令等遵守）の推進

当社は、コンプライアンス（法令等遵守）とは、狭義の法令にとどまらず、あらゆる社会規範を遵守すること、そして、お客様・社会の信頼に応え、誠実に仕事をしていくことであると考えています。全役員・職員がコンプライアンスの担い手であり、コンプライアンスが業務遂行の前提であるという基本理念のもと、コンプライアンスの推進に取り組んでいます。



今年は全世界がコロナウイルス感染拡大により甚大な被害を受けました。同時に、デジタル化へ向けて社会が一気に進んだ半年でもありました。

デジタル化は、社会全体の利便性を高め、コロナ禍において非常に有効な手段であることはまぎれもない事実ですが、この間、消費者はインターネット通販を積極的に行い、健康食品等の定期購入契約に関するトラブルなどが多数発生し、また、誤情報により混乱しました。本協会の週末電話相談室に寄せられる相談や、消費者教育・啓発をしている中では、スマホやタブレットを利用している人の割合が高くて、SNSの利用や簡単な検索機能を利用している程度の方が多く、インターネットを活用しているとは言えない状況が伺えます。そのため、正しい情報が届かない、間違った情報に混乱する、一方的な情報に誘導されるという事態におちいり、トラブルに遭遇しています。加えて、デジタル化に対応できない人、機器を用意できない人が年齢にかかわらず存在します。

日本生命保険様では、スマートフォンアプリによる手続きの拡大、インターネットを通じた手続きの開始等、デジタル化を進め、消費者の利便性を高めていらっしゃいます。昨年、給付金の請求手続きをもっと簡単にしてほしいというお客さまの声に対し、検討することとなっていましたが、今年度は、早速、給付金請求手続きのデジタル化を開始して消費者の利便性を高めました。今年度は、とりわけデジタル化が推進されたという印象があります。

また、コロナウイルス感染拡大対策においても地域貢献をされました。国民が混乱している場合、地方行政も同時に大変な状況にあります。正しい情報発信や、信頼できる企業のサポートは、何より安心です。

さらに、高齢者対象の専用フリーダイヤルや、認知症をトータルでサポートする新商品・サービスの提供、健康関連サービスの提供など、社会課題をいち早くキャッチして要請に応えることは、高く評価されるものと思います。

消費生活センターとの交流やニッセイ懇話会などの活動において、本協会も連携させていただいておりますが、消費生活相談員の意見をお聞きいただき、今後の取組みや社内の意識醸成に活用したり、お客さまの声から商品開発や改定などをされています。お客さまの声の把握は企業の根幹をなすものとして、引き続き重要視していただくようお願いいたします。

コロナ禍において、本協会も消費者教育などの実施に苦心しております。日本生命保険様による中高生への出前講座や地域の消費者への情報発信などを継続するには、さまざまな工夫が必要と思われます。今後も、消費者の安心安全な暮らしを実現するために、消費者支援をしていただきたく、どうぞよろしくお願い申し上げます。



公益社団法人  
全国消費生活相談員協会  
理事長

増田悦子氏

## 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1817名の会員（2020年3月末時点）が多方面で活躍しています。

また、本協会は消費者志向経営の取組を促進するために事業者、事業者団体と連携しています。

## 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〉

<https://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)

〈ご高齢のお客様専用〉 **0120-147-369** (通話料無料)

※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。

〈確定拠出年金のお問合せ〉

[ニッセイ確定拠出年金コールセンター] **0120-21-8656** (通話料無料)

受付時間 (オペレーターによるご案内)  
月～金曜日 9:00～20:00  
土・日曜日 9:00～17:00  
(祝日、振替休日、年末年始等を除く)

〈金融機関販売商品のお問合せ〉

[ニッセイダイレクト事務センター] **0120-562-186** (通話料無料)

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

〈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。



※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、上記受付時間が変更となっている場合がございます。詳細はホームページをご確認ください。



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。



NISSAY

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。