

「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組みについて

「お客さまの声」をもとに業務改善を行った主な取組みをご紹介します。

【2025年度下期】

改善項目	お客さまの声等	改善に向けた取組み
〈マイページ〉 払込方法 変更	解約請求書返送待ち（解約 手続中）の状態でも、払込 変更処理ができるようにし て欲しい	左記の場合について、マイページから払込 変更のお手続きが行えるよう対応しまし た。
〈マイページ〉 解約処理	クレジットカードへの保険 料請求期間中でも、解約処 理ができるようにして欲し い	左記の場合について、マイページから解約 のお手続きが行えるよう対応しました。
〈ホームページ〉 〈マイページ〉 コールセン ター受付 時間	ホームページの「ご加入中 のご契約」から閲覧できる 約款に記載されているコー ルセンターの受付時間が、 実際の受付時間と異なっ ているのではないかと表記を 改めるべきではないかと	ホームページの「契約概要・注意喚起情報・ ご契約のしおり・約款」内「ご契約者の方」 に以下の文言を表示しました。 「ご契約のしおり・約款」は、契約日時点の内容 を掲載しております。コールセンター営業時間の 最新情報等については、お問合せページ等をご確 認ください。
保険料払込 期間満了日	保険証券には払込満了が 65歳までと記載されてい るが、満65歳以降も保険料 を払わなければならないの はなぜか。具体的な払込期 間を明確に記載して欲しい	保険証券に、主な保険用語の詳細は「ご契 約のしおり・約款」をご確認いただくよう 記載するとともに、当該欄に、保険料払込 期間の具体例を記載しました。
給付金 請求書類	給付金請求時に事故証明書 の提出が必要な場合、「原 本」を提出するのか「写し （コピー）」でもよいのか がわかりにくい	事故証明書の提出に関する表記を見直し、 「写し（コピー）」の提出が可能な旨を記 載しました。
給付金 請求書類	給付金請求書類の送付を依 頼したが、発送が遅い	給付金請求書類の作成・発送業務を、より 迅速に行えるよう対応人員や発送回数の増 加を行いました。

【2025年度上期】

改善項目	お客さまの声等	改善に向けた取組み
<p>〈マイページ〉 総合通知 Web版</p>	<p>（マイページで総合通知Web版の「契約内容のご確認」をご覧になられたお客さまより） 書面通知と同程度の契約内容を掲載して欲しい（Web版は掲載内容が少ない）</p>	<p>マイページの「契約内容のご確認」画面に、契約ごとのボタンを追加し、ボタンを押下した時点の保障内容をPDF帳票で表示する機能を新設しました。 この機能により、総合通知Web版で書面版と同程度の情報を確認できるようになりました。</p>
<p>〈マイページ〉 給付金請求</p>	<p>マイページで給付金請求の手続きをしたのに、郵送で不備の連絡があった</p>	<p>マイページで給付金請求をいただいた場合以下の対応をマイページ上で行えるようにしました。 ・ご提出いただいた書類の不備連絡 ・上記の不備解消時の書類提出（マイページでアップロード可能） *一部のご契約を除きます。</p>
<p>〈マイページ〉 解約の お手続き</p>	<p>マイページで解約手続きができるようにして欲しい</p>	<p>マイページから解約のお手続きが取り扱えるよう対応しました。 *一部のご契約を除きます。</p>
<p>ご契約時の お手続き</p>	<p>被保険者さまの生年月日等の登録誤りが多い</p>	<p>お客さまご自身で「申込書のご入力内容に間違いがないか」をより確実にご確認いただけるよう申込画面に「入力内容を確認するポップアップ」を表示するシステムレベルアップ対応を実施しました。</p>
<p>生命保険料 控除証明書</p>	<p>生命保険料控除証明書に「受取人」を記載して欲しい（年末調整等の書類に記載する必要があるため）</p>	<p>生命保険料控除証明書に「受取人」を記載する対応を実施しました。</p>
<p>マイナポータルからの 電子的控除 証明書取得 のお手続き</p>	<p>マイナポータルからの電子的控除証明書の取得の手続きを使いやすくして欲しい</p>	<p>＜過去作成履歴があるお客さまには＞ 前年度マイナポータルで電子的控除証明書の作成履歴があるご契約は、当年度分を自動で発行する対応を実施しました。 ＜新規登録のお客さまには＞ マイナポータルへの登録が完了したら電子的控除証明書を発行する対応を実施し、発行手順を簡素化しました。</p>

改善項目	お客さまの声等	改善に向けた取組み
給付金 請求書類	給付金を請求する際の必要書類等がわかりにくい	お客さまに記入いただく書類のレイアウトを変更し、必要書類を視認性の高い箇所に記載しました。
失効後のお手続き	口座への入金漏れ等で契約が失効した場合、延滞した保険料を払い込めば、契約が継続できるようにしてほしい	<p><失効取消制度の新設></p> <p>失効後一定期間内に延滞保険料のお払込みがあり所定の要件を満たす場合は、従来ご提出いただいていた復活請求書・告知書がなくとも、「失効取消」としてご契約の継続が可能となりました。</p>

【2024年度】

改善項目	お客様の声等	改善に向けた取組み
コールセンター	自動応答ガイダンスがわかりにくい	スマートフォンをご利用の場合、音声でのご案内に加え、画面でのご案内を選択できるようにしました（画面でのご案内をご希望の場合、URLを記載したSMSをお送りします）。また、シニア向けフリーダイヤルを設置しました。
給付金請求のお手続き	給付金請求に関する書類をマイページから印刷できるようにしてほしい	給付金のご請求をいただく際に必要な診断書のフォームをマイページからダウンロードできるようにしました。
書類送付先のご確認	送付依頼をした書類が宛所不明で会社に返送された場合、すぐに連絡してほしい	宛所不明による当社への書類返送を抑制するため、依頼受付時の送付先確認方法を見直しました。また、宛所不明で書類が当社に返送された場合のお客様への連絡ならびに再送付先等の確認ルールを見直しました。
解約同時申込み	契約の切替えを行った後、新契約（成立済）をクーリングオフしたが、既契約が解約したままになっている	当社で「解約同時申込み」を行った後、新契約がクーリングオフされた場合、既契約を元に戻すかどうかお客様のご意向を確認するようにしました。
本人確認書類	マイナンバーカードの取扱い可否がわかりにくい	「本人確認資料一覧」「送付状」「本人確認用書類貼付用台紙」等における本人確認書類に関する記載を見直しました。
復活手続き等の不備回答書	回答が不要と思われる項目にも回答欄があり、紛らわしい	お客様にご回答をいただく必要がある項目が明確となるよう、記載を見直しました。
解約請求書	その他返還金があると記載されていたが、書類の提出が遅く返還金がなかった	解約請求書の返送日（当社到着日）により返還金の有無が変わる場合があるため、その旨の記載を見直しました。
契約終了のお知らせ	給付金請求手続き中に、被保険者ご逝去に伴う契約終了のお知らせが届いた	お客様が、給付金が支払われないと誤解されないよう、お知らせの文言を見直しました。
生命保険証券	先進医療・患者申出療養特約(21)の給付金内容に通算限度額が記載されていない	通算限度等の詳細はしおり・約款でご確認いただくよう、生命保険証券の当該箇所の記載を大きくわかりやすく見直しました。