

**ご高齢のご加入者さまへのアフターフォローの取組みについて**  
～「MY安心ファミリー登録制度」「MY長寿ご契約点検制度」「『MYアシスト+』制度」～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、「人生100年時代」において、「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローの充実に取り組んでいます。

このたび、当社のご高齢のご加入者さま等へのアフターフォローの中心となる3つの制度（「MY安心ファミリー登録制度」・「MY長寿ご契約点検制度」・「『MYアシスト+』（マイアシストプラス）制度」）の取組みについてお知らせします。（※1）

当社では、2020年度を「とことん！アフターフォロー特別計画」と位置付けており、ご高齢者をはじめとするすべてのお客さまに寄り添い、アフターフォローにいっそう注力してまいります。

（※1）各制度の概要については、「MY安心ファミリー登録制度」：【制度概要①】、「MY長寿ご契約点検制度」：【制度概要②】、「MYアシスト+」制度：【制度概要③】をご参照ください。  
また、各制度に関するお客さまからの感謝の声は別紙をご参照ください

**1. 「MY安心ファミリー登録制度」にご登録の65歳以上のお客さまは84.6%**（※2）

- ・当社は、お客さまとの連絡が困難になった場合に備えご家族の連絡先の登録をおすすめしています。特に65歳以上のお客さまには当社のMYライフプランアドバイザー（営業職員）が積極的にご案内しており、2020年3月末現在で127.4万人の方にご登録をいただいています。

（直近3カ年の登録率…2017年度：79.8%、18年度：82.3%、19年度：84.6%）

（※2）MYライフプランアドバイザー担当契約における登録率

**【制度概要①】「MY安心ファミリー登録制度」とは（2014年10月～）**

- ・ご契約者との連絡が不能の場合に（大規模災害時を含む）、最新の居所が確認できるようあらかじめご家族等の連絡先（第二連絡先）をご登録いただく制度です。（ご登録はご契約者の希望が前提）

**2. 「MY長寿ご契約点検制度」により、90歳以上の対象のお客さまの99.5%のご契約の確認が完了**

- ・2019年度は、本制度対象のお客さまの97.7%にあたる約10.8万人のご契約について、「ご連絡先や受取人等の変更はないか」、「保険金等のご請求のお手続きが必要か」等を確認させていただき、約2,200件のお手続きが完了しました。
- ・特に90歳以上のお客さまについては、当社職員の直接訪問等により、対象の方の99.5%にあたる約1.6万人のご契約について、ご契約の確認が完了しました。
- ・制度を創設した2015年4月から2019年度末までの5年間で約49.4万人のお客さまのご契約を確認し、ご要望に応じて約10,100件の各種お手続きが完了しました。（※3）  
また、その過程で頂戴したさまざまなお要望やご意見を制度運営に反映しています。

	制度創設からの累計 (2015年4月～2020年3月)	
		うち2019年度
制度の対象のお客さま数	約50.7万人	約11.0万人
確認完了したお客さま数	約49.4万人	約10.8万人
完了したお手続きの件数	約10,100件	約2,200件

(※3) 点検フロー、2015年度から2019年度末までの確認状況等は別紙をご覧ください

**【制度概要②】「MY長寿ご契約点検制度」とは(2015年4月～)**

- ・喜寿(77歳)や卒寿(90歳)など、長寿の節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を往復はがきやお電話、当社職員による訪問等により能動的に確認し、その後のお手続きまでサポートする制度です。

**3. 「『MYアシスト+』制度」について**

- ・加齢に伴う視力・聴力の低下等により、ご自身で手続きが難しいお客さまをサポートする「MYアシスト+」制度を2018年4月に創設しており、2019年度末までに累計1,042件の登録をいただいております。自署が困難なお客さまのご自宅、病院、介護施設等に当社職員が訪問し代筆手続きを行なうことで、ご高齢のお客さまのいっそうの利便性向上を図っています。

**【制度概要③】「『MYアシスト+』制度」とは(2018年4月～)**

- ・「MYアシスト+」制度は、ご自身で手続きが難しいお客さまをサポートする当社のサービス・取組みの総称です。主なサービス、取組内容は、以下のとおりです。

- ① 当社職員の「代筆」による、生命保険に関する諸手続きのサポート <アシスト・カード>
- ② 専任担当者がお電話や専用メールで諸手続きをサポートする「アシスト・デスク」の設置
- ③ 専用フリーダイヤルを点字でも表示し、専用メール受付サイトのQRコードを記載した「アシスト・カード」の発行



**■アフターフォロー関連パンフレットの改訂について**

- ・「MY長寿ご契約点検制度」の取組みをご案内するパンフレットの全面改訂、アフターフォローの中心となる3制度の概要をご案内するパンフレットの一部改訂をいたしました。
- ・各パンフレットは、当社公式ホームページに掲載するとともに、MYライフプランアドバイザー(営業職員)を通じてお客さまにご案内します。(2020年7月下旬以降を予定)。パンフレットをご希望の方は担当のMYライフプランアドバイザー(営業職員)にお申し付けください。

【MY長寿ご契約点検制度 (A3版)】

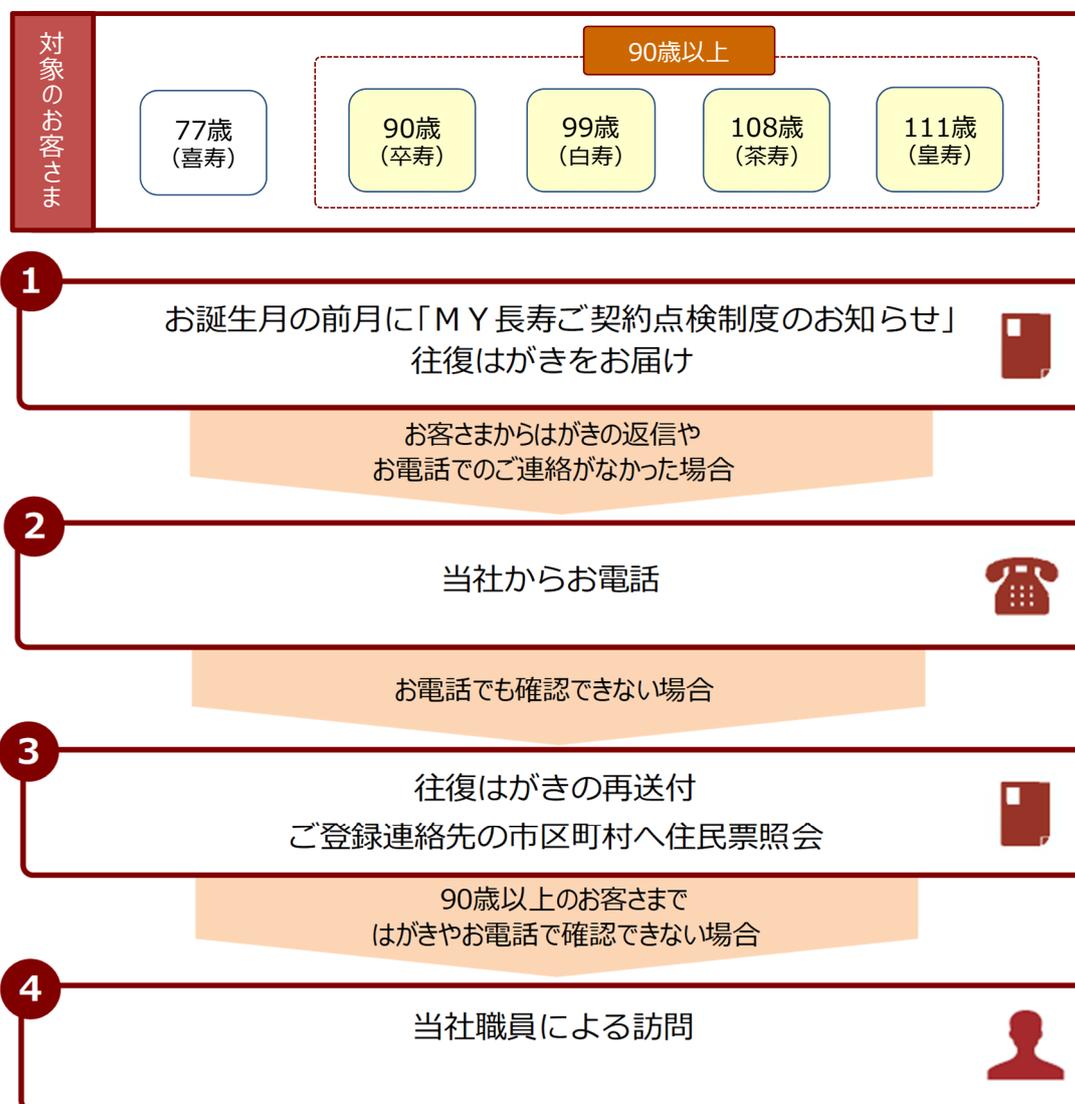


【3つのアフターフォロー (A4版)】



## 「MY長寿ご契約点検制度」の概要とお客さまのご反応

## 1. 点検フロー



## ■ 確認状況

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	累計
確認完了数	87,700人	88,389人	99,480人	110,796人	108,070人	494,435人
完了率	96.9%	97.0%	97.7%	97.9%	97.7%	97.5%
90歳以上	18,548人 (※4)	10,807人	12,170人	14,688人	16,254人	72,467人
完了率	99.6%	99.6%	99.5%	99.6%	99.5%	99.5%
77歳	69,152人	77,582人	87,310人	96,108人	91,816人	421,968人
完了率	96.2%	96.7%	97.5%	97.7%	97.3%	97.1%

(※4) 「長寿点検」開始までの期間に90歳を迎えた、91,92歳の契約者等(約0.9万人)も対象に含める

(注) 確認未了となったケースは、訪問したところ空き家や別人居住などで確認できなかった場合等

## 2. 「MY長寿ご契約点検制度」による保全手続きのお申し出・勧奨件数

手続き	主な内容	2019年度
連絡先の変更	転居先（施設入所やご家族との同居等）への住所変更	717件
第二連絡先登録	ご契約者と連絡がとれない場合に備えて、ご契約者以外の連絡先を登録する手続き	240件
名義人変更	ご契約者の死亡等による契約者変更や保険金受取人の変更	774件
給付金請求	入院・手術等の給付金に関する請求	95件
死亡保険金請求 (※5)	当制度対象契約のお受取人からの請求や住民票照会で判明して請求を勧奨したもの	120件
合計	(上記以外のお手続きを含む総件数)	2,215件

(※5) 死亡保険金請求の主な理由

お受取人が保険加入をご存じなかった、お客さまのご都合で申し出に時間がかかった、諸通知(明治安田生命からのお知らせ等)の発送や担当者訪問でも連絡がとれなかった、はがき送付後に亡くなられた等

## 3. 当社に寄せられた感謝の声

制度	内容
MY安心ファミリー登録制度 (昨年度合計:564件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢の夫婦2人暮らしで、地震や自然災害のニュースを耳にする度に不安がありました。この制度に登録して、万が一の時に備えることができ、とても安心しました。</li> <li>・登録をきっかけに音信不通になっていた娘と連絡をとることができました。親子の仲も良くなって、このような制度に感謝しています。</li> </ul>
MY長寿ご契約点検制度 (昨年度合計:734件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険のことは亡くなった妻に任せており、「長寿点検」のはがきが届かなければ気付きませんでした。必要な手続きについてすぐに訪問してくれたので、大変助かりました。</li> <li>・高齢のため登録先住所から娘の所に転居していたので、はがきや電話連絡に気付きませんでした。御社の方に訪問いただいていた。ポストにあった訪問メモを娘が見つけたことをきっかけに、御社に連絡して現住所への変更を完了できました。</li> </ul>
「MYアシスト+」制度 (昨年度合計:101件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脳梗塞で入院し、麻痺や言語の後遺症が残りましたが、アシスト・デスクを利用して無事に請求手続きができました。わかりやすく対応していただきありがとうございます。</li> <li>・自分も家族も目が不自由なため、職員の方に代筆していただける「MYアシスト+」制度に登録することで、スムーズに手続きできるようになりました。これからもよろしくお願いします。</li> </ul>