

# お客さまとのコミュニケーションを大切にしています。

## ご契約の内容を 私たちがわかりやすくご説明します。



長期にわたってみなさまに安心をお届けする生命保険。その大切なご契約の内容をご理解いただくため、当社では、ご契約内容に関する資料のお届けおよびご説明など、お客さまとのコミュニケーションを大切にしています。

当社の営業職員が、ご契約の内容に関するお客さまへのご説明資料「ご契約内容確認書」や保険証券をもとに、保険期間、保障内容などについてわかりやすくご説明しますので、お気軽にお声かけください。



ご契約内容確認書

年1回

### 「ご契約内容のお知らせ」 をお送りしています。



「明治安田生命からのお知らせ(ご契約内容のお知らせ)」を、年1回ご契約者のみなさまへお送りし、ご契約内容などをお知らせしています。

年1回

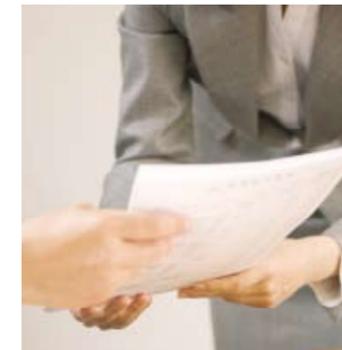
### 「ハッピーレポート(年次報告書)」 をお届けしています。



「ライフアカウント L.A.」にご加入のご契約者のみなさまに、保障内容や積立金額などをわかりやすく記載した「ハッピーレポート(年次報告書)」をお届けしています。

## 保険金・給付金を 確実かつ迅速にお支払いします。

新「給付金ご請求のご案内」作成システムで、  
お支払いできる可能性のある保険金・給付金をもれなくご案内します。



平成18年6月から全国の営業拠点に導入した新「給付金ご請求のご案内」作成システムでは、傷病名や手術名などをお伺いし入力することで、ご請求にあたり必要な書類等をもれなくご案内することができます。また、いただいたご請求書類はデータ化して、本社にて系統的に保障内容と照合。給付金をお支払いできるかどうかについての判断を確実かつ迅速に行なっています。

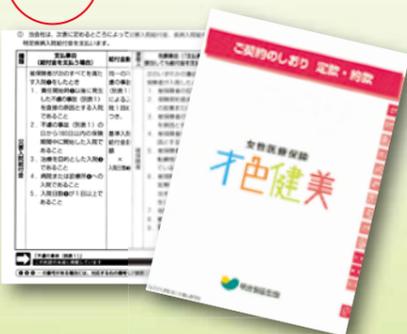
本社専門組織でさらにお支払いの可能性を確認します。

お支払いの可否を査定する組織に加え、その査定結果を再確認する専門組織を新設。二重のチェックで、保険金・給付金をもれなくお支払いしているか、また、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金にもお支払いの可能性がないかを確認しています。



## お客さまにとって、見やすくわかりやすいご説明資料づくりを心がけています。

例えば



### わかりやすい「約款」づくりに取り組んでいます。

ご契約時にお客さまにお渡しする、ご契約内容やご契約後の各種お取り扱い方法を記載した「約款」についても、表・備考を活用した表現、わかりにくい専門用語等の平易な言葉への言い換え、文字の大きさの拡大など、わかりやすい「約款」づくりに取り組んでいます。

## お電話でも、ご相談をお受けしています。

### コミュニケーションセンター「お電話によるご相談窓口」



「お電話によるご相談窓口」であるコミュニケーションセンターでは、ご契約内容に関するご照会をはじめ、満期保険金や入院給付金のご請求手続きのほか、明治安田生命カードの紛失や盗難によるカード停止の受付など、さまざまなお申し出・ご相談を受け付けています。



**0120-662-332**

※下記時間帯以外は、「お申し出の受付」のみとさせていただきます。

■専任のコミュニケーターによる対応時間

月曜～金曜 9:00～18:00 土曜 9:00～17:00 (いずれも祝日・年末年始を除く)