

東日本大震災への対応

このたびの地震により被災された皆さんに謹んでお見舞い申し上げます。
一日も早い復旧と皆さまのご健康を心からお祈り申し上げます。

ご契約に対する特別なお取扱いについて

■保険料払込猶予期間の延長

災害救助法が適用となる地域（東京都を除く）で保険料のお払込み中のご契約について、保険料のお払込みが困難な場合でも、ご契約が有効に継続するよう最長で平成24年1月4日まで払込猶予期間延長を実施いたしました。延長後の猶予期間までに猶予した保険料全額のお払込みが困難な場合には、原則として、平成24年1月から継続して保険料をお払い込みいただくことにより、保険料の払込期日を平成24年10月31日までとするお取扱いを実施しております。

■保険金・給付金、契約者貸付金等の簡易迅速なお取扱い

手続きに必要な書類の一部省略など、迅速なお支払いに資するお取扱いを実施しました。

迅速・適切な保険金等のお支払いに向けた取組み

■お客さま安否確認

地震発生直後から、岩手県・宮城県・福島県が契約者住所となっている全契約について、お客さまの安否の確認をしております。お客さまの状況等を的確に把握するために、現地の「営業職員による確認」を中心としつつ、本社からも応援者を現地派遣するほか、一定時点で確認がとれていないお客さまにはダイレクトメールの発信や本社からの電話によるコンタクトを行うなど、漏れのない重層的な確認活動を実施しました。

■警察発表情報等の利用

迅速なお支払いのため、お客さまからのご請求を待つだけでなく、警察発表等による被災者の情報と当社の保有契約を照合し、お客さまがお亡くなりになったことが判明した場合には、ご遺族への十分な配慮を行いながら、お客さまにお手続きのご案内を行いました。

お支払いに向けた取組みの結果、岩手県・宮城県・福島県の約30万名のお客さまのうち99.99%以上の方の安否を確認しております。またお支払いした保険金・給付金の総額は約139億円となっております（平成24年5月時点）。引き続き、お客さまのご事情に十分配慮をした対応に努めてまいります。

東日本大震災発生後の当社の取組みにつきましては「東日本大震災への対応 復興への道をともに」（P.20参照）にも掲載しております。

生命保険協会は、消費者庁が主催する平成24年度の「消費者支援功労者表彰※」において、「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞しました。

東日本大震災発生後の保険金請求手続きや保険料払込みに関する特別取扱いの実施、業界内での情報共有、保険金支払いに資する手続きの行政への要望等、迅速な保険金支払いを促進したことが高く評価されたためです。

※「消費者支援功労者表彰」は、消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍している方々を表彰する制度として、昭和60年より実施されています。平成23年度から個人だけではなく『新しい公共』の重要な担い手である消費者団体・グループも幅広く表彰されています。