

2019年7月16日

ご契約内容のお知らせ(高齢者用)における 「高齢者検証済ユニバーサルデザイン」の認証取得

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社(社長:大場 康弘、以下「当社」)は、2019年度「ご契約内容のお知らせ」(高齢者用)について、特定非営利活動法人実利用者研究機構(理事長:横尾 良笑)より「高齢者検証済ユニバーサルデザイン」認証を取得しましたので、お知らせいたします。

1. 背景

当社では、お客さまの声を最大限に活かし、商品・サービスの開発や業務改善・品質向上につなげるよう努めています。そうした取り組みの一環として、一部のご契約者さまから「内容が分かりにくい」「字が小さくて読みにくい」といったお声をいただいている「ご契約内容のお知らせ」(高齢者用)について、70代~80代の一般の方にご協力いただき、書類開封から一連の作業を観察し、課題を発見・改善に取り組みました。その結果、本認証の取得に至りました。

2. 認証を取得したツールについて

この度、認証を取得した「ご契約内容のお知らせ」(高齢者用)は、70歳以上のご契約者さまを対象に毎年お送りし、ご契約内容や各種お手続きをご確認いただくためのツールです。(2019年7月下旬から発送予定)

「高齢者検証済ユニバーサルデザイン」とは

高齢者が実際に使う様子を客観的にきめ細かく観察、改善策を検討・立案した結果を適正に反映し、改善された製品・サービス等に与えられる認証のことを言います。

認証機関:実利用者研究機構 (<https://jitsuken.com/>)

(認証マーク)



3. 主な改善点

実際の帳票（※改善した一例）



2019年
保存版

のご案内は
2019年4月1日時点で
70歳以上のご契約者様
に送付しています。

ご契約者様へ

ご契約者の皆さまには、日頃より損保ジャパン日本興亜ひまわり生命をお引き立て賜り、厚く御礼申し上げます。

当社では、より一層のサービスの向上を目指して、年に一度皆さまの大切な保障内容を記載した「ご契約内容のお知らせ」をお届けしております。この機会に是非、ご契約の内容をご確認いただきますようお願いいたします。今後とも変わらぬご支援を賜りますよう、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

「ご契約内容のお知らせ」確認の手順

「ご契約内容のお知らせ」は、お客さまの大切な保障内容をご契約者様ご自身でご確認いただき、最適なサービスをご利用いただくためのものです。以下の手順に従ってご確認いただきご返送ください。

ポイント③ まわり生命保険株式会社

保障内容に関するお問い合わせ

カスタマーセンター（契約者ご本人様からお電話ください）

0120-563-506

【受付時間】 月～金 9:00～18:00 / 土 9:00～17:00
【休館日】 祝日および12月31日～1月3日はお休みです。

ご連絡先回答シートに関するお問い合わせ

ご家族連絡先登録窓口

0120-787-161

【受付時間】 月～金 9:00～17:00
【休館日】 祝日および12月31日～1月3日はお休みです。

ポイント① **手順 1**

ポイント② **「保障内容のお知らせ」の確認**

- 保障内容に間違いや不明な点がないか
- 保険金・給付金のご請求もれがないかをご確認ください。

ポイント② 

お客さまの大切な情報ですので、必ず保管ください。
書類ごとに目印として  などを表示しています。

手順 2

「ご連絡先回答シート」の確認・返送

- ご契約者様の連絡先情報に変更がないか
- 登録済みのご家族連絡先情報に変更がないかをご確認ください。

2018年6月にご家族連絡先登録制度を改定しました。

必ず返送  ご連絡先に変更がある場合、また改定後のご家族連絡先登録制度にご登録いただく場合、必要事項をご記入のうえ、必ずご返送ください。

手順 1 でご請求もれがあった場合
手順 2 で不明点があった場合

「サポートブック」を確認



保険金・給付金のご請求手順などが記載されていますので、必ず保管ください。

【ポイント①】ご契約者さまに「ご対応いただきたいこと」を手順として表紙に記載し、各手順で確認いただく書類と対応方法を明確にしました。

【ポイント②】どの書類を使ってご対応いただくかをわかりやすくするため、書類の左上に「虫めがね」等のイラストを入れました。

【ポイント③】一般的にご高齢の方が見やすい色遣いにし、文字の大きさを最大 16 ポイントに引き上げました。

※詳細は実利用者研究機構のホームページをご確認ください。（<https://ud-mark.com/190014.html>）

引き続き、ご高齢の方を含めすべてのご契約者さまにとってわかりやすく、見やすいご案内を目指し、お客さまに寄りそったサービスをご提供できるよう取り組んでまいります。

以上