

高齢の方への対応について

人間は誰しも時間の経過とともに老いていきます。高齢（高齢は、当社においては70歳以上としています。）になるにつれ、一般的には、筋肉・骨の脆弱化による運動機能の低下、視力・聴力の低下といった感覚機能の低下、認知能力の低下といった知的機能の衰えがあるとされています。

これらのことを踏まえた場合、少額短期保険事業者である当社は、保険を申込みの方が保険申込みをされた時点で既に高齢である場合、保険の契約を締結後に時間の経過とともに高齢になる場合、また高齢等の理由により様々な機能低下を生じて保険契約者本人が手続きできない場合を想定したうえで保険をお客様に提供することが重要であると考え、高齢の方への対応について下記の規定を定めました。

当社は、インターネットを通じた保険販売が中心であり、電話・メール・郵送で主に対応しております。ご来店での対応についてはお客様に必ずしもご満足のいくサービスを提供できないかもしれませんが、ご来店時にも次のような対応を致しますので、お申し付けください。

記

1. 保険申込人が保険申込時点で高齢の場合は、ご意向に沿った保険商品であることを確認し、親族等に通知を心掛け、かつ、複数回の通知と意向確認を致します。
2. 保険契約者が時間の経過とともに高齢になった場合は、保険契約の更新時に、メール、郵送、電話等といった様々な方法で保険契約者のみならず親族にも通知が届くように心掛け、有効な保険契約があること、保障（補償）の内容をご確認いただくとともに、ご意向に変化がないかをご確認いただくこと、そして保険金請求を含めて手続き中のものがないかどうかを当社より確認致します。
3. 保険契約者が、定年退職等をきっかけに転居される、または転居はされていないものの傷病による入院又は施設等の入所によって連絡が届かなくなる場合を想定して、複数の住所登録をお勧めするだけでなく、当社としましても様々な手段により連絡先確認の努力を致します。
4. 被保険者において保険手続きが行われる場合には、お客様の様々な機能低下に寄り添った対応を心掛けるとともに、保険金受取人との連携、または保険金受取人自体が高齢等の理由で手続きが困難である場合にも同様に寄り添った対応を致します。
5. 対応時においては、明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら対応するなどお客様に合わせた配慮を致します。

制定 令和5年6月26日
まごころ少額短期保険株式会社