

その他の改善事例（最近の改善事例）

■ 保全関係

マイページで解約できる受付時間を延長して欲しい。

マイページからの解約の受付時間を月～土曜日の8時～22時から、月～土曜日の8時～24時に延長しました。

（2025年9月実施）

■ 保全関係

「ご契約内容のお知らせ」に、保険料入金時の為替レートを載せて欲しい。

保険料円貨入金特約が付加されている場合、保険料入金時の為替レートを「ご契約内容のお知らせ」に表示するようにしました。

（2026年1月実施）

■ 保全関係

「ご契約状況（内容）のお知らせ」が定期的に届くが、個人情報記載の書面は破棄が大変だ。環境にも配慮していない。

「ご契約状況（内容）のお知らせ」をマイページから全ページご覧いただけるようにしました。

書類の郵送が不要なお客さまは、マイページ上で「郵送なし」を選択することができます。

また、郵送停止を選択いただいた契約 1 件につき「緑の募金」に 300 円の寄付を行い、サステナビリティ推進活動にも取り組んでいます。

（2024 年 9 月実施）

■ 保全関係

突然「目標値到達した」という通知が届き円貨建ての保険に変わっている。まだ外貨運用を続けなかった。事前に連絡が欲しかった。

マイページに登録しており、目標値を設定しているお客さまに、E メールで解約返還金額が目標値に“接近”していることをお伝えするサービスを開始しました。

（2025 年 2 月実施）

■ 保全関係

目標値到達のお知らせがわかりにくい。

目標値到達のお知らせの記載内容について、よりお客さまに伝わりやすい言葉を使用するなど大幅改定しました。また、ご質問をいただく事が多い事項については「よくあるご質問」や「プラン選択ガイド」「税務ガイド」などを新設しました。

(2023 年 5 月実施)

■ 保全関係

WEB 解約しようとしたら間違えてマイページから入ってしまった。入口がわかりにくい。

これまではインターネット上でできる手続きとして「マイページ」「WEB 解約」があり、ID やパスワードも異なっていましたが、利便性の観点から「マイページ」「WEB 解約」を統合しました。

(2023 年 11 月実施)

■ 保全関係

定期的にご契約状況（内容）のお知らせが送付されるが、アプリなどで確認したい。

マイページでご契約状況（内容）のお知らせを確認できるようにしました。

(2022 年 10 月実施)

■ 支払関係

支払い明細を見ても税区分が分からない。

お支払い明細上の「*ご連絡事項欄」最終行に、以下の文言を追加しました。

・一時所得の場合：「お支払金額から必要経費を差し引いた額は、税務上の所得の種類としては、一時所得となります。」

・雑所得の場合：「お支払金額から必要経費を差し引いた額は、税務上の所得の種類としては、雑所得となります。」

(2022 年 10 月実施)

■ 保全関係

死亡保険金請求、住所変更のお手続きなどを WEB で行いたい。

WEB 手続きの利用拡大を実施しました。死亡保険金請求、生存給付金（初回）口座登録、および定期支払金受取口座変更の WEB 手続きが開始。目標値変更、住所変更のお手続き WEB 自動決了を開始しました。

(2021 年 11 月～2022 年 2 月にかけて実施)

■ 保全関係

保険契約者代理特約の本人確認書類コピー貼付け台紙がわかりにくい。誰の本人確認書類が必要なのかわからない。

本人確認書類コピー貼付け台紙に「契約者の」本人確認書類を提出いただく旨を明記しました。

また契約者（年金受取人）の本人確認書類が必要である旨を「手続きの流れ説明文」に明記しました。

（2021年10月実施）

■ 支払関係

運用期間満了時に「一括受取」「年金受取」「終身保険移行」など複数のプランが用意されているが、それぞれのプランを選択した場合の課税・社会保険への影響等について詳しく知りたい。

運用期間満了に伴うご請求案内書類に、新たに「運用期間満了に伴うお手続きガイド」の同封を開始し、プランの選択方法、課税・社会保険への影響等の情報を充実しました。

（2020年10月実施）

■ 保全関係

解約手続きを早く進めたい。

事前登録なしでご利用いただけるフロンティアWEBお手続きサービスにより、インターネットで解約手続きが完結できるようになりました。

また、インターネットでのお手続きを望まれない方向けに、弊社公式ホームページ上で解約請求書のダウンロードや、郵送による取り寄せ依頼ができるようにしました。

（2020年4月～2021年1月にかけて実施）

■ 支払関係

マイナンバー申告書の記載内容や、提出したマイナンバー申告書についての不備案内文書の記載がわかりにくい。

マイナンバー申告書、提出いただいたマイナンバー申告書に不備があった場合の不備案内文書の記載内容がわかりやすくなるよう表現等の見直しを行いました。

（2019年9月および2020年2月実施）

■ 新契約関係

もっとリスクについて説明するべきだ。

商品のリスク等について、よりお客さまにご理解いただくために、商品パンフレットに図表や数値を用いて商品のリスク等を分かりやすく解説したページを加えました。

（2019年4月実施）

■ 保全関係

親権者による手続きで親権者が1名の場合に戸籍の取得が面倒

親権者による請求手続きで親権者が1名の場合は戸籍の提出を求めていましたが、これを廃止しました。

(2019年2月実施)

■ 保険金・給付金関係

戸籍の取得が面倒

取得代行サービスを開始しました。(別会社による有料サービス)

(2018年7月実施)

■ 保全関係

解約手続きで印鑑証明書の写しを提出するのは負荷が大きい。

解約返還金額が一定金額以上の場合に印鑑証明書の提出を求めていましたが、これを廃止しました。

(2018年2月実施)