

2025年度 保険金のお支払いに関するお客さまアンケートの結果について

みどり生命では、死亡保険金のお支払い方法として、受取人の方へ直接お支払い(口座送金)する「一般支払」の他に、被保険者さまのご葬儀を全国にある弊社の提携先葬儀場で実施された場合に、葬儀場での簡単なお手続きで保険金を葬儀費用に直接充当できる「ご葬儀費用充当サービス」をご利用することができます。

これらの「一般支払」および「ご葬儀費用充当サービス」によって保険金をお受け取りいただいたお客さまの満足度を把握し、今後の弊社の経営ならびにお客さまサービスに活かしていくことを目的として、2024年度より保険金受取人の方への満足度アンケートを実施しています。

2025年度のアンケート結果は下記のとおりですので、ご参考いただければと存じます。
お客さまからいただいた声を真摯に受けとめ、今後の改善に努めていくとともに、弊社の経営ならびにお客さまサービスに活かして参ります。

(1) 一般支払のお客さまへのアンケート結果

(実施期間: 2025年4月～2026年3月) 【アンケート発送数】2,415名 【回答数】443名 【回答率】18.3%

No.	質問	選択肢	回答結果		
			2024年度	2025年度	前年比
1	このたびの保険金請求のお手続きについて、全般的にどのくらい満足されましたか	「満足」+「概ね満足」	80%	84%	+4%p
		「やや不満」+「不満」	4%	4%	+0%p
2	ご記入いただいた請求書類について、見やすく、記入しやすい内容でしたか	「満足」+「概ね満足」	82%	84%	+2%p
		「やや不満」+「不満」	1%	1%	+0%p
3	このたびの保険金のご請求時に最初にご照会された窓口はどちらでしたか	みどり生命のコールセンター	68%	71%	+3%p
		互助会や代理店の担当者	21%	18%	▲3%p
		葬儀場の担当者	11%	10%	▲1%p
4	上記質問3で応じた窓口の担当者について、説明はわかりやすく、丁寧に親切な対応でしたか	「満足」+「概ね満足」	85%	87%	+2%p
		「やや不満」+「不満」	2%	2%	+0%p
5	保険金のお受け取りについて、ご指定の口座にお振込みされるまでの期間はご満足いただけるものでしたか	「満足」+「概ね満足」	82%	84%	+2%p
		「やや不満」+「不満」	5%	4%	▲1%p
6	ご葬儀費用のご準備等にあたり、みどり生命の保険に加入することをあなたの友人や知人に勧めたいと思いますか	「ぜひ勧めたい」+「やや勧めたい」	48%	55%	+7%p
		「あまり勧めたくない」+「絶対勧めたくない」	3%	3%	+0%p
7	弊社の「ご葬儀費用充当サービス」をご存知ですか	知っている	36%	36%	+0%p
		知らない	64%	64%	+0%p
8	(質問7で、「ご葬儀費用充当サービス」を知らない)を選択された方のみ もし、「ご葬儀費用充当サービス」を知っていたら、利用したかったと思いますか	思う	58%	53%	▲5%p
		思わない	42%	47%	+5%p
9	(質問7で、「ご葬儀費用充当サービス」を知っている)を選択された方のみ このたび「ご葬儀費用充当サービス」をご利用されなかった理由は、右記のいずれでしょうか	葬儀費用は別で準備していたから	37%	33%	▲4%p
		葬儀会社(葬儀場)がみどり生命の提携葬儀場ではなかったから	25%	28%	+3%p
		保険金を直接受け取りたかったから	16%	17%	+1%p
		葬儀会社や互助会からこのサービスの提案がなかったから	11%	15%	+4%p
		保険加入後間もないため、金額が少なかったから	4%	2%	▲2%p
		葬儀費用をすぐ支払ったため	3%	0%	▲3%p
		契約が複数あったから	1%	1%	+0%p
		受取人と喪主が相違したため	1%	0%	▲1%p
		他の手続きとの関係で支払に間に合わなかった	1%	0%	▲1%p
		葬儀をしていないから	1%	0%	▲1%p
		保険加入を知らなかったから	1%	0%	▲1%p
		葬儀代は現金やクレカで払いたかったから	1%	0%	▲1%p
		合同葬だったため	0%	0%	+0%p
バタバタして忘れていた	0%	0%	+0%p		
施設でお葬いしたため	0%	0%	+0%p		
10	(質問7で、「ご葬儀費用充当サービス」を知っている)を選択された方のみ 「ご葬儀費用充当サービス」の制度について、どのように思いますか	「よい」+「概ねよい」	76%	74%	▲2%p
		「あまりよくない」+「悪い」	1%	5%	+4%p
11	(質問7で、「ご葬儀費用充当サービス」を知っている)を選択された方のみ 「ご葬儀費用充当サービス」をあなたの友人や知人に勧めたいと思いますか	「ぜひ勧めたい」+「やや勧めたい」	50%	56%	+6%p
		「あまり勧めたくない」+「絶対勧めたくない」	3%	5%	+2%p

● お客さまからいただいた感謝の声やご意見(抜粋)

- ・保険金請求手続きに必要な書類に関して、すぐに用意できるものだったので**簡単に手続きができました**。提出後の**保険金のお支払いも非常に早く満足しています**。ありがとうございます。**保険金請求手続きの書類到着も他社と比べて早かったです**。
- ・**思っていたより保険金の入金が早くよかったです**。ありがとうございます。
- ・**どこを記入するのかを担当の方が鉛筆で印をしてくださったので助かりました**。付箋も貼ってありました。
- ・**TELの対応もよかったです**。**担当者の対応もよかったです**。保険に加入してよかったと思いました。
- ・解約した時はほとんど戻らないが、**亡くなる時期によっては備えができる安心感のある保険だと思いました**。
- ・葬儀会社がみどり生命の提携葬儀場でなかったにもかかわらず、対応してくださりありがとうございます。**「互助会とみどり生命に加入していて助かった」という多くの声があります**。お世話になりました。
- ・みどり生命とベルコが提携していることを知らなかった。
- ・母が加入している保険だったので、片づけして初めて保険請求することができました。母からの情報を何とか知る方法がないかと思います。
- ・事前に保険入会者にサービス内容を報告、連絡してほしい。
- ・父が個別に互助会に加入していたので、ご葬儀費用充当サービスは知っていても利用するのは難しいと思いました。

(2) ご葬儀費用充当サービスをご利用されたお客さまへのアンケート結果

(実施期間: 2025年4月~2026年3月) 【アンケート発送数】4,138名 【回答数】1,350名 【回答率】32.6%

No.	質問	選択肢	回答結果					
			全額施行充当			分割施行充当		
			2024年度	2025年度	前年比	2024年度	2025年度	前年比
1	ご利用いただいた「ご葬儀費用充当サービス」の制度について、どのように感じられましたか	「よい」+「概ねよい」	94%	90%	▲4%p	97%	93%	▲4%p
		「あまりよくない」+「悪い」	1%	2%	+1%p	1%	2%	+1%p
2	(質問1で「よいサービス」「概ねよいサービス」と答えた方のみ) その理由	葬儀打合せ時に担当者が保険金請求手続きをしてくれるので楽だった	52%	47%	▲5%p	40%	35%	▲5%p
		葬儀代金と相殺されるので(ほとんど)現金を用意する必要がなかった	27%	34%	+7%p	38%	40%	+2%p
		保険金の支払いが早い	21%	19%	▲2%p	24%	26%	+2%p
3	「ご葬儀費用充当サービス」をいつ、どのようにお知りになりましたか	互助会や代理店の営業担当者から聞いて知った	56%	48%	▲8%p	56%	52%	▲4%p
		被保険者が亡くなった後に、互助会なし葬儀場の担当者から案内されて知った	37%	33%	▲4%p	33%	33%	+0%p
		契約者または被保険者、家族・友人から聞いていた	4%	13%	+9%p	4%	8%	+4%p
		みどり生命の保険に加入する前に、CMなどのメディア情報で知った	2%	4%	+2%p	4%	4%	+0%p
		保険加入後、みどり生命のコールセンターへの電話で知った	0%	1%	+1%p	1%	1%	+0%p
		被保険者が亡くなった後に、みどり生命のコールセンターへの電話で知った	0%	1%	+1%p	2%	1%	▲1%p
		控除証明書のチラシやDMで知った	1%	1%	+0%p	0%	1%	+1%p
4	「ご葬儀費用充当サービス」をあなたの友人や知人に勧めたいと思いますか	「ぜひ勧めたい」+「やや勧めたい」	69%	62%	▲7%p	81%	75%	▲6%p
		「あまり勧めたくない」+「絶対勧めたくない」	3%	2%	▲1%p	1%	1%	+0%p
5	ご記入いただいたみどり生命の請求書類は、見やすく、記入しやすい内容でしたか	「満足」+「概ね満足」	74%	72%	▲2%p	83%	83%	+0%p
		「やや不満」+「不満」	2%	1%	▲1%p	0%	1%	+1%p
6	お手続時に応じた担当者について、説明はわかりやすく、丁寧で親切な対応でしたか	「満足」+「概ね満足」	89%	84%	▲5%p	91%	89%	▲2%p
		「やや不満」+「不満」	1%	2%	+1%p	1%	1%	+0%p
7	このたびの保険金請求(=保険金のご葬儀費用への充当)のお手続きについて、全般的にどのくらい満足されましたか	「満足」+「概ね満足」	85%	80%	▲5%p	94%	90%	▲4%p
		「やや不満」+「不満」	3%	3%	+0%p	0%	1%	+1%p
8	ご葬儀費用のご準備等にあたり、みどり生命の保険に加入することをあなたの友人や知人に勧めたいと思いますか	「ぜひ勧めたい」+「やや勧めたい」	68%	61%	▲7%p	79%	74%	▲5%p
		「あまり勧めたくない」+「絶対勧めたくない」	3%	3%	+0%p	1%	1%	+0%p

● お客さまからいただいた感謝の声やご意見(抜粋)

- ・葬儀打ち合わせ時に説明を受け葬儀に使えるとうかがい、**持ち出しが少なく良かった。その場ですぐに手続きが出来て楽でした。**
- ・互助会担当者に勧められて両親が入会し、父が亡くなった時、**金銭的に負担が少なくとても助かりました。**自分も担当者に話をもちかけられ、安い金額でかけられるので入会しました。
- ・葬儀の出費は葬式以外でも色々とかかったので、**葬儀費用専門の保険はいいと思う。**
- ・母が生前からいつも互助会の話を聞かされてはいたのですが、いざその時になってみるとその保障内容などを知り私たち自身も助かったものもあるし、母がちゃんと自分の最後に準備していたことがよくわかりました。**色々説明や段取りなど、互助会の方には最後まで手厚くお世話してくださり安心してお任せできて今でもホッとしております。**私自身も母を見習って、みどり生命を検討しています。
- ・葬儀費用がいくらかかるかわからなくなりのお金が必要だろうと漠然としか思えない中、両親がみどり生命に加入してくれていたおかげで葬儀費用に悩まず葬儀をあげる事ができました。葬儀を行う事までの段取りや準備、悲しい気持ちそれでさえいっばいいっばいなのにお金の事まで悩みたくないで**生命保険が葬儀費用に充当できるサービスは不安が安心に変わります。**
- ・今回は被保険者の母が加入していて、死亡保険の受取で知ったが、それまでみどり生命を知らずにいたので、知名度向上を図られたら良いかと思います。他社でも似た様な扱い(充当)がありますが、**手続きの簡単さや葬儀費用における保険料充当の料金表示が明瞭で良いと思った。**
- ・みどり保険さんと連携されている葬儀業者の対応が今ひとつだったのが残念でした。
- ・保険内容について葬儀社との連携が不十分。葬儀担当者及び保険担当者の説明が高齢者(被保険者の配偶者)にはわかりにくい。
- ・加入時に営業側からこのシステムについてきちんと説明しておくことが重要だと思った。
- ・契約者の入院に際して加入していることを知りました。どのような内容で加入しているか問い合わせたところ、「生命保険」的な内容で死亡時のみとの回答で、葬儀費用充当できるとは知らなかったのが驚きました。良い方の驚きでしたが、証書以外の郵便物等でも充当サービスがあることをすぐ気づける場所に記載してあるとありがたいかと思いました。

以上