

## お客さま本位の業務運営に関する方針 および方針に基づく当社の取組内容

当社は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客さま本位で考え抜き、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

また、当社は、常により良い業務運営を実現するため、本方針を定期的に見直すとともに、本方針に基づく取組（業務運営）を定期的に公表してまいります。

### 方針1 お客さまの最善の利益の追求

当社は、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図り、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めてまいります。

#### 方針1に基づく取組内容（業務運営）

1. 当社は、「真に社会に貢献する商品・サービスを常に提供し続ける最良の生命保険会社を目指す」ことをミッションとして掲げ、カスタマーフォーカスの観点で、誠実に業務を行う意識付けの徹底に努めています。
2. 当社は、「社員一人ひとりの誠実な対応、革新的な商品、高品質なサービスを通じ、世代を超えた安心を提供することで、お客さまとご家族から信頼される会社」をビジョンとして掲げ、その実現に向けた企業文化の醸成に努めています。
3. 当社は、「行動・倫理規範」に基づき、すべての事業取引の実施に倫理的かつ誠実に取り組んでいます。また、お客さまとご家族から信頼される会社であり続けるために、高い倫理観に基づき、誠実に業務を遂行しています。
4. 当社は、お客さまに一層の安心と満足をお届けするために、「お客さまの声」を真摯に受け止め、お寄せいただいた貴重なご意見等を会社の経営改善に反映させ、全社でCS（お客さま満足）の向上に取り組んでいます。また、苦情対応に際して、苦情対応マネジメントシステムに関する規格「ISO 10002/JIS Q 10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）」に準拠した取り組みを進めています。
5. 当社では、「お客さまサービス推進プロジェクト」を通じて、「カスタマーフォーカス」の意識を強化することで、お客さま本位の企業文化の定着に努めています。

当社は、お客さまの多様なニーズを踏まえた商品開発に取り組み、金融機関等募集代理店を通じて保険商品をご提供するとともに、お客さまが年金や保険金等をお受取りになるまで、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

#### 方針2に基づく取組内容（業務運営）

1. 当社は、カスタマーサービスセンターや募集代理店を通じて、さまざまな「お客さまの声」を把握し、お客さまのニーズを踏まえた商品・サービスの開発に努めています。今後も、マーケット調査や将来予測等により、的確にお客さまニーズを分析し、従来の生命保険商品の概念に捉われない新たな商品・サービスの開発を目指します。
2. 当社所定の保険商品にご加入いただいたお客さまを対象に、商品付帯サービスとして「健康お役立ちダイヤル」を提供するなど、サービスの拡充に努めています。
3. 当社の商品は、主に証券会社や銀行等の金融機関における年金や相続・介護等に関するニーズのあるお客さまを想定しています。そのうえで、お客さまの投資経験や資産状況・収入および加入動機・目的等を確認したうえで、ご理解いただくために必要な方法・程度で当社商品の説明を募集人が行えるよう、各種お客さま向け説明資料を作成し、社内教育および募集人教育を行っています。
4. 当社は、事前にご家族をご登録いただくことにより、ご契約者さまによるお問合せが困難になった場合にご登録いただいたご家族がご契約者さまに代わって契約内容や契約維持に必要な情報のお問合せを行うことができる「ご家族登録制度」を提供しています。
5. 当社のカスタマーサービスセンターでは、お寄せいただいた「お客さまの声」に「おもてなしの心」と「プロフェッショナル意識」をもった対応をさせていただき、すべてのお客さまに「ありがとう」のお言葉をいただけることを目指しています。また、ご契約の増加に伴い、定期的に人員・体制の見直しを行い、常に「迅速な対応」、「正確なご案内」、「分かりやすい説明」を心掛け、事例研究等を通じて、お客さまへの対応方法の品質向上を図っています。
6. 当社は、お客さまに確実かつ簡潔にお手続きいただけるよう、書類を可能な限り削減し、また、口頭によるお申し出のみで手続き可能とする取扱範囲を拡大し、お客さまの負担軽減に努めています。
7. 当社は、年金や保険金等の未請求のお客さまに対して、年金や保険金等をお受取りいただくよう、電話による請求勧奨のご案内（アフターフォロー）を行い、お客さま満足の向上に努めています。
8. 当社は、年金や保険金等のお支払いを適切に行うために、実務対応の規程・マニュアルを定め、年金や保険金等の支払業務において、お客さまとご家族から信頼されることを目指し、公平性・健全性に留意しつつ、迅速かつ適切に支払業務を遂行するよう努めています。
9. 当社は、販売支援におけるオンラインツールの活用や、商品紹介動画をホームページ上に公開し、お客さまの利便性向上や顧客満足度の向上に努めています。

- ① 当社は、お客さまとの情報の非対称性を踏まえ、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報を丁寧かつお客さまの理解に資する方法で提供してまいります。
- ② 当社は、お客さまにご負担いただく費用や当社が募集代理店に支払う代理店手数料等に関し、お客さまが理解できるよう、分かりやすく情報提供してまいります。

## 方針3に基づく取組内容（業務運営）

1. 当社は、市場リスクを有する外貨建保険等の特定保険契約に関し、生命保険協会「生命保険商品の募集用の資料等の審査等の体制に関するガイドライン」に基づき、『契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）』に、当該保険商品に係る市場リスク・為替リスク、元本割れが生じる場合、およびお客さまにご負担いただく費用等の特にご確認・ご注意いただきたい事項を、お客さまにご理解いただけるよう分かりやすく記載しています。
2. 当社では、『契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）』の交付に際して、お客さまの適合性を確認したうえで、当該保険商品に係る市場リスク・為替リスク、元本割れが生じる場合、およびお客さまにご負担いただく費用等の特にご確認・ご注意いただきたい事項をご理解いただくために十分な時間を確保し、適切に保険商品の説明を行うよう、社内教育および募集人教育を行っています。
3. 当社は、『契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）』に記載の積立利率または予定利率について、保険商品毎の定義を明確化し、お客さまが実質的な利回りと誤認されないよう分かりやすい情報提供に努めています。
4. 当社では、商品概要書等に商品特性や各種リスク、実質的な利回りや手数料の記載を行い、商品のご提案時に他の商品との商品性やサービスの比較を行えるよう工夫しています。さらに、実質的な利回りについては、保険設計書等への表示を行い、お客さまにとってわかりやすい情報提供に努めています。
5. 当社では、お客さまにご提案する保険商品について、投資信託等の他の金融商品との比較も含めてご検討いただけるよう、投資信託の交付目論見書に準じた募集補助資料を作成し、保険商品の各種リスク・諸費用・実質的な利回り等、保険加入時の重要な判断材料となり得る事項を分かりやすく情報提供しています。
6. 当社は、生命保険の枠を超えた多様な商品の比較をより容易にする観点から、生命保険協会「金融機関代理店における募集補助資料作成ガイドライン」に基づく「募集補助資料」を提供していますが、新たに制定された「金融機関代理店における重要情報シート作成ガイドライン」に基づき、金融商品の目的・機能、商品毎に当社が想定するお客さま（購入層）、リスク・費用等を簡潔に記載した『重要情報シート』に改めたうえで、本年10月より、提供する予定としています。
7. 当社では、金融機関の募集人がご提案する商品がお客さまのご意向に沿っているかをご確認いただけるよう努めており、当社商品にお申込みいただく際には、お客さまの最終的なご意向に沿った保険料、保障内容等であるかを『意向確認書』にて再度ご確認いただくこととしています。

### 方針3に基づく取組内容（業務運営）

8. 当社は、市場リスクを有する外貨建保険等の特定保険契約に係るリスクと費用について、お客さま向け説明資料（パンフレット等）の中で、「ご契約時」「保険期間中」「解約時」など該当する場面毎に、文字の大きさ、色、レイアウト等を工夫のうえ記載しています。また、為替の変動により運用後の円換算額が払込保険料を下回ることもある等、お客さまのデメリットについてもお客さま向け説明資料に分かりやすく記載しています。
9. 当社は、募集時のお客さま向け説明資料において、当該保険の目的と保障内容を記載するとともに、保険商品の各種リスク・諸費用・実質的な利回り等、保険加入時の重要な判断材料となり得る事項を分かりやすく記載のうえ情報を提供しています。また、金利変動リスク・為替変動リスク等について、リスクとリターンの関係をより分かりやすく説明する資料を提供しています。
10. 当社は、固有のリスクがある商品パンフレットには、その特性に応じ、「ご家族の方にもあらかじめこの保険のリスクをお伝えください。」等の注意文言を大きく記載し、保険契約のお申込みについて、ご契約者さまのご家族の了解を促すよう努めています。
11. 当社では、商品内容やしきみをより深くご理解いただくため、お客さまのニーズにあわせた動画の説明資料をご用意しています。各商品説明動画に加え、人生100年時代における老後のマネープランニングや外貨建商品の為替リスク等のご留意点について分かりやすく解説する動画をご用意しています。
12. 当社は、お客さまのニーズの把握を行う際には、商品パンフレットだけではなく社会保障制度や各種統計データに基づく周辺情報等のお客さま向け説明資料を提供し、お客さまにより多くの情報提供を行うために募集代理店と連携した取り組みを実施しています。
13. 特に高齢者のお客さまに対しては、商品理解の促進のために複数回面談やアフターフォローを行う等、保険募集代理店と連携のうえより分かりやすい情報提供に努めています。
14. 代理店手数料は募集代理店が行う保険契約締結の媒介や維持管理業務の対価である旨をお客さまに対して商品概要書等で分かりやすくご案内しています。なお、「募集代理店手数料規程」に基づき、代理店手数料の他に、当社特定商品の販売量に応じた上乗せ報酬等の支払いはありません。
15. 当社は、募集人のコンサルティング力向上に資する取り組みとして、貯蓄、運用、相続、税務、社会保険等の幅広い金融知識や、当社商品内容知識の習得を目的とした金融教育ツール「マスカレ」を自社で開発し、社内教育および募集人教育のツールとして活用しています。正しい金融・商品知識の習得により、お客さまのライフプランや資産状況に応じた、適切なコンサルティングにつなげています。

当社は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、当社が定める「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき、適切に利益相反のおそれのある取引を管理してまいります。

また、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適正な保険募集管理態勢を整備してまいります。

#### 方針4に基づく取組内容（業務運営）

1. 当社は、営業と資産運用の職務を分離し、取引関係の有無や販売状況に関わらず、資産運用部門が独立して公正な投資判断を行うことにより、お客さまの利益の最適化に努めています。
2. 当社は、利益相反のおそれのある取引（①お客さまと当社等の利害が対立する取引、②お客さまと当社等が同一の業務を行っている場合の当該業務に関する取引、③お客さまとの関係を通じて取得した情報を利用して当社等が利益を得る取引、④お客さまよりも他のお客さまの利益を優先する取引、⑤お客さまと他のお客さまとの間で競合する取引、⑥その他前述に準じる不当な取引）について、全社的な点検・検証を行い、管理しています。
3. 当社は、「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を定め、生命保険募集に際して、関係する法令等の趣旨や目的を十分理解したうえで遵守し、お客さま保護の観点から適正な保険募集を行うことを、募集代理店に周知徹底しています。
4. 当社は、「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」において、お客さまの収入や資産状況、ご年齢、投資経験、目的等を考慮すること、特に高齢のお客さまには商品理解の促進に向けた一層の配慮を行うための基準を設ける必要があること等を定め、募集代理店に周知・指導しています。
5. 当社は、代理店業務点検や代理店監査を通じて、募集代理店における募集ルールやアフターフォロー態勢等の保険募集管理態勢の整備状況を定期的に確認し、募集代理店に必要な応じた態勢整備を指導・提言しています。

当社は、お客さま本位の業務運営を適切に評価する態勢の構築・整備を、社員研修その他の取り組みを通じて進めてまいります。

#### 方針5に基づく取組内容（業務運営）

1. 当社は、社員の業務運営に関し、お客さま満足の向上に資する行動を適切に評価できるよう、人事評価制度において、「カスタマーフォーカス」に関する評価項目を設定しています。
2. 当社では、お客さまに信頼されることを第一と考え、すべての事業取引に倫理的かつ誠実に取り組むために、定期的に「行動・倫理規範」に関する研修等、お客さま満足の向上に資するさまざまな社員教育を行っています。また、お客さま本位の業務運営に係る取組内容の振り返り結果を毎年全社で共有しており、社員の意識向上や、取組の更なる改善・高度化につなげています。
3. 当社は、募集代理店がお客さまのニーズに沿った商品提案を行い、商品内容・しくみ・リスクや契約に関わる費用、代理店手数料等をお客さまにご理解いただくために、募集人がこれらの重要な情報の提供を適切に行えるよう、研修等を通じて、募集人育成を支援しています。
4. 当社では、お客さま本位の業務運営のより一層の推進に向け、各取組方針および方針に基づく取組内容の項目の進捗等について「お客さま本位の業務運営ワーキンググループ」を組成し、確認しています。当該ワーキンググループでの活動については経営執行会議に報告し、社員に周知徹底しています。

「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係

当社の掲げる「お客さま本位の業務運営に関する方針」および「方針に基づく取組内容」について、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2 ～ 7（これらに付されている（注）含む）に示されている内容との対応関係を以下のとおり公表いたします。

| 顧客本位の業務運営に関する原則  |       | 方針・取組内容における該当箇所 |                                             |
|------------------|-------|-----------------|---------------------------------------------|
| 【顧客の最善の利益の追求】    | 原則 2  | 方針 1            | お客さまの最善の利益の追求                               |
|                  | (注)   | 方針 1-取組内容 1     | 当社ミッション                                     |
|                  |       | 方針 1-取組内容 2     | 当社ビジョン                                      |
|                  |       | 方針 1-取組内容 3     | 当社行動・倫理規範                                   |
|                  |       | 方針 1-取組内容 4     | ISO10002/JIS Q 10002(苦情マネジメントシステム)に準拠した取り組み |
|                  |       | 方針 1-取組内容 5     | 「お客さまサービス推進プロジェクト」を通じた企業文化の定着               |
| 【利益相反の適切な管理】     | 原則 3  | 方針 4            | 利益相反の適切な管理および保険募集管理態勢の整備                    |
|                  |       | 方針 4-取組内容 2     | 利益相反のおそれのある取引の管理                            |
|                  | (注)   | 方針 3-取組内容 14    | 募集代理店手数料体規程に基づく手数料支払い                       |
|                  |       | 方針 4-取組内容 1     | 営業と資産運用の職務分離                                |
|                  |       | 方針 4-取組内容 2     | 利益相反のおそれのある取引の管理                            |
| 【手数料等の明確化】       | 原則 4  | 方針 3            | 重要な情報の分かりやすい提供および手数料等の明確化                   |
|                  |       | 方針 3-取組内容 14    | 募集代理店手数料体規程に基づく手数料支払い                       |
| 【重要な情報の分かりやすい提供】 | 原則 5  | 方針 3            | 重要な情報の分かりやすい提供および手数料等の明確化                   |
|                  | (注 1) | 方針 2-取組内容 3     | 当社が想定するお客さま                                 |
|                  |       | 方針 3-取組内容 1     | 契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)での情報提供                |
|                  |       | 方針 3-取組内容 3     | 契約締結前交付書面(契約概要/注意喚起情報)記載の積立・予定利率            |
|                  |       | 方針 3-取組内容 4     | 実質的利回り(商品概要書・保険設計書)                         |
|                  |       | 方針 3-取組内容 6     | 重要情報シート                                     |
|                  |       | 方針 3-取組内容 7     | 意向確認書                                       |
|                  |       | 方針 3-取組内容 8     | お客さま向け説明資料へのリスクと費用の分かりやすい記載                 |
|                  |       | 方針 3-取組内容 14    | 募集代理店手数料体規程に基づく手数料支払い                       |
|                  | (注 2) | -               | パッケージ化された商品販売はないため非該当                       |

| 顧客本位の業務運営に関する原則       |      | 取組方針における該当箇所 |                               |
|-----------------------|------|--------------|-------------------------------|
| 【重要な情報の<br>分かりやすい提供】  | (注3) | 方針 2-取組内容 3  | 当社が想定するお客さま                   |
|                       |      | 方針 3-取組内容 6  | 重要情報シート                       |
|                       |      | 方針 3-取組内容 8  | お客さま向け説明資料へのリスクと費用の分かりやすい記載   |
|                       |      | 方針 3-取組内容 11 | 動画を用いた説明資料                    |
|                       | (注4) | 方針 3-取組内容 1  | 契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）での情報提供  |
|                       |      | 方針 3-取組内容 2  | 契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）の説明     |
|                       |      | 方針 3-取組内容 5  | 他の金融商品との比較のための情報提供            |
|                       |      | 方針 3-取組内容 6  | 重要情報シート                       |
|                       |      | 方針 3-取組内容 8  | お客さま向け説明資料へのリスクと費用の分かりやすい記載   |
|                       |      | 方針 3-取組内容 9  | お客さま向け説明資料における重要な判断材料となる情報の提供 |
|                       | (注5) | 方針 3-取組内容 1  | 契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）での情報提供  |
|                       |      | 方針 3-取組内容 8  | お客さま向け説明資料へのリスクと費用の分かりやすい記載   |
| 【顧客にふさわしい<br>サービスの提供】 | 原則 6 | 方針 2         | お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供         |
|                       |      | 方針 2-取組内容 1  | お客さまのニーズを踏まえた商品・サービスの開発       |
|                       |      | 方針 2-取組内容 3  | 当社が想定するお客さま                   |
|                       | (注1) | 方針 2         | お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供         |
|                       |      | 方針 2-取組内容 3  | 当社が想定するお客さま                   |
|                       |      | 方針 2-取組内容 7  | アフターフォロー                      |
|                       |      | 方針 3-取組内容 6  | 重要情報シート                       |
|                       |      | 方針 3-取組内容 15 | 金融教育ツール「マスカレ」の活用              |
|                       |      | 方針 4-取組内容 5  | 代理店業務点検、代理店監査                 |
|                       | (注2) | -            | パッケージ化された商品販売はないため非該当         |
|                       | (注3) | 方針 2-取組内容 3  | 当社の想定するお客さま                   |
|                       |      | 方針 3-取組内容 6  | 重要情報シート                       |
|                       | (注4) | 方針 2-取組内容 3  | 当社が想定するお客さま                   |
|                       |      | 方針 3-取組内容 10 | ご家族の了知                        |
|                       |      | 方針 3-取組内容 13 | ご高齢のお客さまへの対応                  |
|                       |      | 方針 4-取組内容 4  | 代理店コンプライアンス・マニュアル             |
|                       | (注5) | 方針 3-取組内容 11 | 動画を用いた説明資料                    |
|                       |      | 方針 3-取組内容 12 | お客さま説明用資料を通じての周辺情報の提供         |
|                       |      | 方針 3-取組内容 15 | 金融教育ツール「マスカレ」の活用              |
|                       |      | 方針 5-取組内容 3  | 募集人育成支援                       |

| 顧客本位の業務運営に関する原則       |      | 取組方針における該当箇所 |                                   |
|-----------------------|------|--------------|-----------------------------------|
| 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 | 原則 7 | 方針 3-取組内容 15 | 金融教育ツール「マスカレ」の活用                  |
|                       |      | 方針 5         | お客さま本位の業務運営を定着させるための社員等に対する研修・教育等 |
|                       |      | 方針 5-取組内容 1  | 人事評価制度                            |
|                       |      | 方針 5-取組内容 2  | 社員教育                              |
|                       |      | 方針 5-取組内容 3  | 募集人育成支援                           |
|                       | (注)  | 方針 1-取組内容 5  | 「お客さまサービス推進プロジェクト」を通じた企業文化の定着     |
|                       |      | 方針 5-取組内容 2  | 社員教育                              |
|                       |      | 方針 5-取組内容 4  | お客さま本位の業務運営の推進、検証、報告体制            |