

**お客さま本位の業務運営に係る
取組方針および2025年度取組状況について**

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

方針1 あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

- 私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまにふさわしいコンサルティングの実施

- 私たちは、お客さまのニーズに沿うよう、商品・サービスのラインナップを充実させるとともに、金融知識や取引経験、加入目的、年齢、家族構成や資産状況等を総合的に踏まえ、お客さまにふさわしいコンサルティングを通じ、信頼いただけるよう最善を尽くします。
- また、お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスを選択いただけるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

方針3 確実な保障責任の全う

- 私たちは、商品のご加入から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や情報提供を行ってまいります。
- また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いするために、適切な資産運用に努めます。
- こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

方針4 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- 国内外の法令や社内規程を遵守するとともに、高い倫理観に基づき公正、公平な良識ある行動をとります。

方針5 お客さまの声を活かす取り組み・結果の検証

- 私たちは、お客さまの声を大切にし、真摯に受け止め、サービス向上に努めます。
- その実現に向けて、お客さまのご意見・ご要望のみならず、お客さまの立場に立った社員の提案等、幅広くお客さまの声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

方針6 一人ひとりがお客さま本位で行動するための取り組み

- 私たちは、社員があらゆる業務においてお客さまのご要望に誠実・迅速にお応えし、お客さま本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に向けた取り組みを進めてまいります。
- また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った社員を育成します。

- 取組方針** ▶ 私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

取組状況

お客さま本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映

- 当社は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定・公表し、時代の変化に応じて、定期的に見直しを行っています。
- 経営の関与をより明確にするため「FD推進委員会」および「商品部会」を設置し、実効性の確保に努めています。

お客さま本位を実現するための進め方

- お客さま本位の取組内容に対するアクションプランを定め、年間を通じたPDCAを行い、取り組みの高度化を図っています。

お客さま本位に関する指標の設定

- お客さま本位の取組内容の定着を測る評価指標(KPI)を定め、お客さま本位の業務運営を推進しています。

会社としての取り組みの対外的な公表

- 当方針およびそれに基づく取組状況等を確認するとともに、経営執行会議および取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

お客さま本位の取組内容の定着を測る評価指標

保有件数 68.1万件(25年3月比+13.4万件)

お客さまからの評価や信頼をいただいていることを総合的に示す指標 ※ 金融機関代理店等で販売されている個人向け商品の保有契約件数

**お客さまからのお電話のつながりやすさ
受電応答率 98.5%**

お客さまからのお電話を確実にお受けできる体制を構築するための成果指標

**お客さまの疑問や問題の速やかな解消
コール一次解決率 96.0%**

お客さまからのお電話に対し、オペレーターが一度でご要望に沿った回答ができる体制を構築するための成果指標

**金融教育プログラム累計受講講座数
707,748講座(前年比+44,210)**

募集人がお客さまに対し、よりわかりやすく、適切な金融商品のコンサルティングが行えるようにするための成果指標

取組方針

- 私たちは、お客さまのニーズに沿うよう、商品・サービスのラインナップを充実させるとともに、金融知識や取引経験、加入目的、年齢、家族構成や資産状況等を総合的に踏まえ、お客さまにふさわしいコンサルティングを通じ、信頼いただけるよう最善を尽くします。
- また、お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスを選択いただけるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

取組状況

販売チャネルに関する取り組み

- 募集代理店が商品内容・しくみ・リスク、契約に伴う費用や代理店手数料等の重要情報を適切に提供し、お客さまのライフプラン等に沿ったコンサルティング提案がなされるよう、各種資料の提供や研修等を通じた支援を行っています。
- 募集人のコンサルティング力向上に向け、相続、税務、貯蓄、運用、公的保険制度等の金融知識や、当社商品知識を学べるeラーニング金融教育システム「マスカレ」を自社開発し、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。
- 商品のしくみや内容をより深くご理解いただくため、充実した動画コンテンツの提供を行っています。商品パンフレット改訂時には各種統計データを更新し、お客さまにより正確で多面的な情報を提供できるよう募集代理店と連携しています。
- 販売支援におけるオンラインツールの活用等、お客さまの利便性向上に努めています。

eラーニング金融教育システム「マスカレ」



動画コンテンツの提供

市場価格変動がある定額保険
解約のご注意点

解約のご注意点

市場価格変動により解約払戻金額が変動するしくみ

解約時の市場金利 ↑上昇

契約時の市場金利

一時払戻金

解約払戻金額

損失が生じる場合がありますのでご注意ください

取組状況

販売チャネルに関する取り組み

- お客さまに保険料や保険金・給付金等の内容をご理解いただくため、「契約概要」に保険料・保険金額・支払事由等を記載し、「注意喚起情報」には保障開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を明示しています。
- ご提案する商品がお客さまの意向に沿っているか確認いただけるよう努めており、お申込み時には保険料、保障内容等が最終的なご意向に適しているかを「意向確認書」でご確認いただいています。

商品開発に関する取り組み

- 2025年度は、カスタマーサービスセンターや募集代理店を通じて寄せられた多様な「お客さまの声」を踏まえ、お客さまの「のこす・つかう」ニーズに応える分配型終身保険を開発しました。
- 今後も、多様化するお客さまニーズや社会環境の変化、マーケット動向等を適時・的確にとらえ、商品の持続可能性や金融商品としての合理性の検証等も踏まえて、お客さまのニーズに沿った新商品開発や商品改定等に取り組んでまいります。

事務に関する取り組み

- ご契約時の利便性向上に向け、手続きの簡素化と、わかりやすい帳票・手続画面の整備を進めています。
- 元本割れの可能性がある特定保険商品等については、特にご高齢のお客さまに対し、より丁寧な説明に努めています。
- ご高齢のお客さまがご契約される際には、商品理解を深めていただくため、複数回の面談やご親族の同席をお願いするなど、状況に応じた適切な対応を行っています。

ご契約までの情報提供と意向の確認



分配型終身保険の新規開発



※ 当社商品についてはリンク先をご参照ください。
<https://www.nw-life.co.jp/product/>

取組方針

- 私たちは、商品のご加入から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や情報提供を行ってまいります。
- また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いするために、適切な資産運用に努めます。
- こうした取り組みを通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

取組状況

販売チャネルに関する取り組み

- 募集代理店に対し、お客さま向けアフターフォローツール等を提供し、募集代理店によるアフターフォローの充実をサポートしています。
- 募集代理店からの各種照会には、迅速な対応に努めています。
- 特にご高齢のお客さまには、丁寧なアフターフォローを徹底し、募集代理店によるわかりやすい情報提供を促進しています。

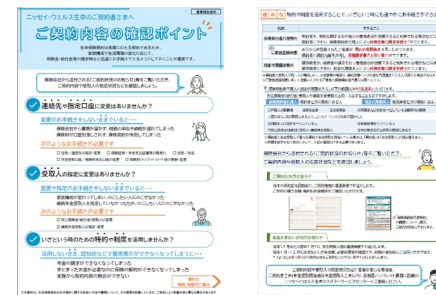
事務に関する取り組み

- 年に1回お届けする「ご契約状況のお知らせ(現在ご加入の生命保険商品の内容等をお知らせする通知)」は、ご契約内容をより確認しやすいよう、ユニバーサルデザインを取り入れて作成しています。
- ご高齢のお客さまへのサポート強化のため、契約者代理制度をご案内しています。
- お客さまが確実かつ簡潔にお手続きできるよう、手続書類の削減や、一部手続の口頭受付を可能とするなど、負担軽減に努めています。
- 正確・迅速なお支払いを実現するための体制整備やシステム対応を継続的に行っています。

資産運用に関する取り組み

- アセットオーナー・プリンシプルの受入れを表明し、2025年8月にプレスリリースを行いました。
- 厳格なリスク管理のもと、バランスのとれた分散型ポートフォリオの構築と責任投資の強化を進め、運用収益の向上とサステナブルな社会の実現の両立を目指してまいります。

アフターフォロー資料の提供



契約者代理制度のご案内チラシ



取組方針

- 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- 国内外の法令や社内規程を遵守するとともに、高い倫理観に基づき公正、公平な良識ある行動をとります。

取組状況

販売チャネルに関する取り組み

- 代理店業務点検や代理店監査を通じて、募集代理店のコンプライアンス態勢の実効性確保に取り組んでいます。
- **募集代理店(全387店)に対し「代理店業務点検」を実施し、募集管理態勢の強化状況を確認しています。**具体的には、「想定顧客」への適切な販売・検証態勢、外貨建一時払保険の乗換モニタリング、保険契約情報の取扱いに関する研修・注意喚起の実施状況などを点検しています。
- **「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」では、関連法令等の遵守とお客さま保護の観点から適正な保険募集を行うことを定めており、2025年8月に改定しました。**今回の改定では、法改正を踏まえ、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づく勧誘方針の代理店HPへの掲示や、「金融商品取引法」における顧客最善利益義務の明示といった内容を反映するとともに、生命保険協会のガイドライン改正を踏まえ、「募集関連行為に関する留意点」等を追加し、募集代理店に対する周知・指導を行っています。
- 為替リスク等を有する外貨建保険(特定保険契約)や投資信託等、他の金融商品と比較して販売する募集代理店に対し、商品概要書を提供し、代理店手数料が保険契約締結の媒介や維持管理業務の対価である旨をわかりやすくご案内しています。

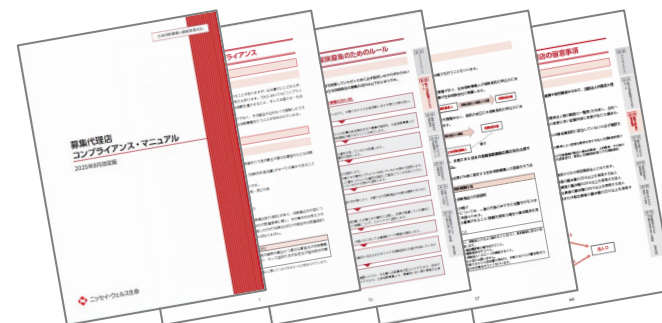
資産運用に関する取り組み

- 「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
- 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える体制を構築しています。

代理店業務点検



募集代理店コンプライアンス・マニュアル改定



2025年8月改定版

取組方針

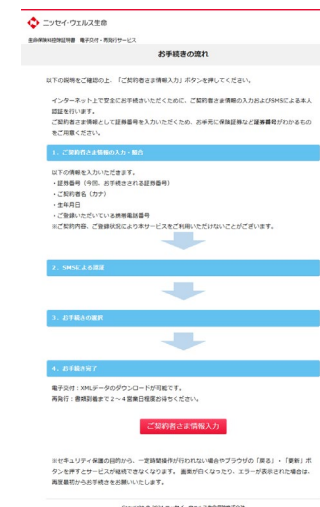
- 私たちは、お客様の声を大切にし、真摯に受け止め、サービス向上に努めます。
- その実現に向けて、お客様のご意見・ご要望のみならず、お客様の立場に立った社員の提案等、幅広くお客様の声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

取組状況

お客様の声を活かす取り組み

- お客様に安心と満足をお届けするため、「お客様の声」を真摯に受け止め、寄せられた貴重なご意見等を経営改善に反映するとともに、その取組結果を検証し、全社でCS(お客様満足)向上に取り組んでいます。
- 苦情対応については、「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)」に準拠した苦情対応マネジメントシステムに基づき、継続的に進めています。
- お客様アンケートやお問い合わせ、苦情などのお客様の声を真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお応えするため、「お客様サービス推進プロジェクト」を通じて課題分析を行い、解決・改善に取り組んでいます。これまでに、ホームページの改修や各種帳票の改訂などを継続的に実施しています。
- 一部商品に**生命保険料控除証明書の電子交付・再発行サービス**を導入し、お客様の利便性向上に取り組んでいます。

生命保険料控除証明書電子交付・再発行サービス



取組方針

- 私たちは、社員があらゆる業務においてお客さまのご要望に誠実・迅速にお応えし、お客さま本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に向けた取り組みを進めてまいります。
- また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った社員を育成します。

取組状況

社員等に対する取り組み

- 「お客さま本位の業務運営に関する方針」の浸透に向け、全社員を対象としたeラーニング等、お客さま満足向上に資する研修を実施しています。また、同方針に基づく取り組みの結果を毎年全社で共有し、社員の意識向上と取り組みの一層の改善・高度化につなげています。
- 法令遵守やリスク管理の徹底等、社員が高い倫理観に基づき実践すべき行動を「行動・倫理規範」に定め、eラーニング等による全社的なコンプライアンス教育を継続的に行っています。2025年度は日常業務で求められる判断力と倫理観の向上に向けた研修を充実させるべく、コンプライアンスリスクや機密情報の取扱いに関する内容を盛り込み、お客さまやご家族から信頼される会社であり続けるため、誠実な業務運営に努めています。
- 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、契約に関わる費用や代理店手数料等の重要情報を適切に説明できるよう、研修等を通じて募集人の育成を支援しています。
- 当社の人権方針に基づき、社員一人ひとりが多様な価値観を尊重し、すべてのお客さまに誠実かつ公平に対応できるよう、人権尊重に関する啓発活動を推進しています。全社員を対象に、ハラスメント防止を含む人権研修を継続的に実施し、倫理意識の向上と健全な企業文化の醸成に努めています。
- **全社員が認知症サポーターとなることを目指し、本年度も認知症サポーター養成講座を開催しました。**
今後も、認知症の正しい知識と理解を深めるための研修を継続して実施してまいります。

認知症サポーターの養成

2025 年度	認知症サポーター 養成講座受講者数	49名 (累計509名)
	認知症サポーター 資格取得率	85.4%



【別表】 当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」と 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則		当社方針
顧客の最善の利益の追求	原則2	方針1
		方針6
	(注)	方針1
		方針2
		方針3
利益相反の適切な管理	原則3	方針4
	(注)	方針4
手数料等の明確化	原則4	方針2
		方針4
重要な情報の分かりやすい提供	原則5	方針2
	(注1)	方針2
		方針3
		方針4
	(注2)	方針2
	(注3)	方針2
	(注4)	方針2
(注5)	方針2	

顧客本位の業務運営に関する原則		当社方針
顧客にふさわしいサービスの提供	原則6	方針2
	(注1)	方針2
		方針3
	(注2)	方針2
	(注3)	方針2
	(注4)	方針2
	(注5)	方針2
		方針6
	(注6)	NA 1
	(注7)	NA 1
従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則7	方針6
	(注)	方針1
		方針6

NA 1：販売会社を対象とした原則と整理

顧客本位の業務運営に関する原則		当社方針
基本理念	補充原則1	方針1
体制整備	補充原則2	方針1
	(注1)	方針1
	(注2)	方針1
金融商品の組成時の対応	補充原則3	方針2
	(注1)	方針2
	(注2)	方針2
	(注3)	方針2
金融商品の組成後の対応	補充原則4	方針2
	(注1)	方針2
	(注2)	方針2
	(注3)	NA 2
顧客に対する分かりやすい情報提供	補充原則5	方針1
	(注1)	NA 2
	(注2)	方針2

NA 2：投信を対象とした原則と整理