

2018年11月22日
マスミューチュアル生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する方針」および取組状況の改訂について

マスミューチュアル生命保険株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：井本 満）は、お客さま本位の業務運営の更なる徹底を図るため、2017年7月に公表した「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「本方針」）および取組状況を改訂いたしましたので、お知らせいたします。

今後も、本方針を定期的に見直すとともに、本方針に基づく取組状況（業務運営）を定期的に公表し、お客さま本位の運営を追求してまいります。

以上

本件に関する問い合わせ先
マスミューチュアル生命保険株式会社
コーポレート・プランニング部
TEL. 03-6368-7200

「お客さま本位の業務運営に関する方針」 および 当社の取組状況（2018年度）

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、本方針に基づく取り組み（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に基づく取り組み（業務運営）

- ◆ 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。
- ◆ 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、お客さまとそのご家族から信頼される会社を目指す」こと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。
- ◆ 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、お客さまとその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。
- ◆ 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」に真摯に耳を傾け、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。
- ◆ 当社は、「お客さま目線のサービス強化プロジェクト」を立ち上げ、「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。

方針2 お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供

当社は、「お客さま目線」を第一にし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に基づく取り組み（業務運営）

- ◆ 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。
- ◆ 当社の募集人は、生命保険募集に際して、お客さまが高齢者である等の状況を踏まえ、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・程度で当社保険商品の説明を行っています。
- ◆ 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。
- ◆ 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、手続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。
- ◆ 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。
- ◆ 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、お客さまとその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。

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

- (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に基づく取り組み（業務運営）

- ◆ 当社は、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。
- ◆ 当社の募集人は、「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っています。
- ◆ 当社は、特定保険契約の募集に際して、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について、商品概要書に表示するなど適切に情報開示を行っています。
- ◆ 代理店手数料は、募集代理店が行う保険契約の締結の媒介や保険契約の維持管理業務の対価である旨をご案内しています。
- ◆ 代理店手数料（体系）については、今後、募集代理店の管理態勢の整備状況や、募集代理店の規模・特性をふまえた手数料（体系）を検討し、代理店業務の品質向上を一層推進する体系となるよう、2019年度に改定を行う予定です。

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

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に基づく取り組み（業務運営）

- ▶ 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。
- ▶ 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。
- ▶ 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。
- ▶ 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徹底しています。
- ▶ 当社は、募集代理店に支払う代理店手数料の多寡によってお客さまとの利益相反が生じる可能性を踏まえ、代理店手数料の考え方について開示方法等を検討してまいります。

方針5 お客様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

当社は、お客様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に基づく取り組み（業務運営）

- ▶ 当社は、社員の業務運営に関し、お客様満足の上昇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。
- ▶ 当社は、お客様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、お客様満足の上昇に資するさまざまな社員教育を行っています。
- ▶ 当社は、生命保険募集に際して、商品内容・仕組みをお客様にご理解いただくために、募集人が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。

以上