

2021年6月28日

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営」の2020年度取組結果等の公表について

ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社（代表取締役社長：井本 満、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「当方針」）に基づく、2020年度のお客さま本位の業務運営に関する取組結果および当方針における成果指標（KPI）を公表いたします。

なお、当方針に基づく当社の取組内容については、実態に即した内容への変更やお客さま視点に立った分かりやすい表現に改める等、記載内容の充実化を図りました。また、金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている原則 2～7（これに付されている（注）含む）に対する当社の対応関係を明示しております。

当社は今後も、当方針の定着度を定期的に測定し、当方針に基づく取り組みの検証・見直しを行うことで、お客さま本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

以上

**お客さま本位の業務運営に関する
取組結果について（2020年度）**

**2021年6月
ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社**

お客さま本位の業務運営の定着を測る成果指標（KPI）

お客さま本位の業務運営について

- 当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定めるとともに、当方針に対応する「当社の取組結果」を例年公表しております。
- また今後もお客さま本位の業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。

お客さま本位の業務運営の定着を測る成果指標（KPI）

- お客さまの最善の利益の追求を目指し、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させるため、右記のとおり、お客さま本位の業務運営の定着を測る成果指標（KPI）を設定し、2018年2月に公表いたしました。
- 2020年度(2020年4月-2021年3月)の成果を計測し、お客さま本位の業務運営の企業文化の定着度合いを確認した結果を以降のページにて公表いたします。

2020年度末時点での保有契約件数

22.1 万件

前年度末
+ 1.9万件

※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

お客さま本位の業務運営の定着を測る 成果指標（KPI）

保有契約件数

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

お客さまからのお電話のつながりやすさ (受電応答率)

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)

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

代理店向けeラーニング金融教育プログラム 累計受講講座数

当社独自の金融教育プログラムにより、金融機関代理店の募集人の金融リテラシーを向上させることで、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

方針 1. 「お客さまの最善の利益の追求」に関する取組状況

お客さまサービス推進プロジェクト／コールセンターの対応品質

- 当社は、「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、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させるよう引き続き努めております。
 - またHDI-Japan※「クオリティ」格付けにおいて、当社カスタマーサービスセンターの対応品質が、2年連続最高評価の『三つ星』を獲得いたしました。お客さまからのお問い合わせに真摯に向き合い、最善のサービスをご提供できるよう、さらなる品質の向上に向けた取り組みを継続いたします。
- ※各種サービス業において、格付けベンチマーキング等を行う第三者格付機関

お客さま対応／苦情対応の品質向上のための取り組み

- 苦情対応に関する社則の改定を行い、当社に寄せられる苦情の具体的な申出事例（ケーススタディ）等の解説内容を充実化して態勢強化するなど、苦情対応マネジメントシステム「ISO 10002／JIS Q 10002」に準拠した取り組みを継続しております。引き続き、「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまの貴重なご意見等を会社の経営改善に反映させる等、お客さま満足度向上に努めてまいります。

お客さまの声を活かす取り組み

- お客さまへお届けするご案内やお知らせは、お客さまからいただいた声をもとに、ご高齢のお客さまにも見やすいレイアウト、わかりやすい表現になるよう工夫しております。今後も多様なニーズに合うよう、お客さまの声を反映した改善につなげてまいります。

コールセンターの対応品質

ニッセイ・ウェルス生命

HDI 格付けベンチマーク「クオリティ」格付けで最高評価の『三つ星』を獲得



ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社（代表取締役社長：井本 満、以下「ニッセイ・ウェルス生命」）は、HDI-Japanによる2021年度HDI格付けベンチマーク「クオリティ」格付けにおいて、コールセンターの対応品質で2年連続最高評価の『三つ星』を獲得いたしました。

HDI格付けベンチマークは、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、「三つ星」～「星なし」の4段階で格付けするものです。クオリティ格付けでは、電話対応についてクオリティの5項目（サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応）を評価しています。

今回は、特にサービス体制、対応スキルで高い評価を受け、三つ星獲得にあたっては以下の評価コメントをいただきました。

- ・ 担当者の前向きな支援スタイルがとてよく、適度な共感もあり、お客さま視点に立った対応ができています。
- ・ 話しやすい接し方で、お客さまの様々な質問やニーズに分かりやすく落ち着いて応えられている。
- ・ どの担当者も明るく穏やかに前向きな支援ができており、問合せに対して素早く応じ、お客さまに協力的である。
- ・ お客さまから状況をきちんと聴き、丁寧な支援ができています。具体的で分かりやすい説明はお客さまの信頼を得られている。

ニッセイ・ウェルス生命は、今後もお客さまにより一層の安心と満足をお届けするために、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

方針 2. 「お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供」に関する取組状況

商品開発

- ▶ 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・サービスを開発いたしました。
- ▶ **告知なしで加入できる保険料一時払の介護保険**
高齢化の進展に伴う介護保障ニーズに応えるため、公的介護保険制度による要介護認定を受け、要介護2以上に該当していると認定されたときに介護保険金をお支払いする無告知の外貨建介護終身保険の販売を開始するとともに、取扱金融機関を拡大しました。
- ▶ 引き続き、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。

お客さまサービス

- ▶ **ご高齢のお客さまへのアフターフォロー**
 - ▶ ご高齢のお客さまへのアウトバウンドコールにより、お客さまの状況やご意向を確認し、保険金支払等の未請求手続きの勧奨や、状況に応じたお手続きの勧奨などを実施いたしました。
 - ▶ ご高齢で音が聞き取りにくいお客さま等に配慮し、不要なノイズを削除し、聞き取りやすくする音声処理装置をカスタマーサービスセンターの電話に導入することで、クリアで大きな声をお届けしております。

告知なしで加入できる保険料一時払の介護保険



お客さまサービス 導入例

- ・クリアで大きな声をお届け
- ・不要なノイズを削除し聞き取りやすく



音声処理装置

方針 2. 「お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供」に関する取組状況

お客さまサービス

➤ 各種お手続きの簡素化

- お客さまに確実かつ簡便にお手続きを行っていただけるよう、お手続きに必要な書類を可能な限り少なくし、お手続き負荷の軽減に努めております。
- カスタマーサービスセンターへのお申し出のみでお手続きが完了する範囲の拡大を図り、お手続き負荷の軽減に努めております。

➤ 各種制度利用推奨のご案内

- お客さまの利便性向上のため、お客さまがカスタマーサービスセンターをご利用いただいた際は、「継続年金受取人の指定」や「ご家族の登録」等、各種サービス利用に関するご案内を実施しております。

➤ 各種帳票の見直し

- お客さまに送付している各種帳票について見直しを行い、分かりやすい内容および見やすいレイアウトへの改訂を実施しております。
- お客さまより、必要な本人確認書類を迷わずにご提出いただけるよう、「本人確認書類貼付用の台紙」を新設することで、お客さま利便性の向上を図りました。

ご家族登録制度のご案内チラシ

ご家族登録制度のご案内

ご家族登録制度とは、どんなサービス？

- ・当社のご契約内容について問合せすることができます。
- ・ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）に代わり、各種手続き請求書類のお取り寄せをすることができます。

登録いただけるご家族の範囲

- ・ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）の配偶者、子、孫、兄弟、姉妹、孫、孫のいづれからご家族お一人をご指定ください。

事前のご登録で、こんな時にも安心

- ケース1** 家族に自分の契約内容を知ってもらいたい
家族に「登録されたこと」を事前に通知してください。
- ケース2** 突然の入院で、自分で連絡することができない
家族が「登録されたこと」を事前に通知してください。
- ケース3** ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）本人の代わりに請求書類を取寄せたい
本人確認書類を事前に提出し、ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）の代わりに請求書類を取寄せさせていただきます。

お手続き方法

■「ご家族登録制度（登録・変更・削除）届出書」に必要事項を記載のうえ、送付ください。
※ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）が本人確認書類を提出し、届出書の提出が完了するまでにはお手続き完了の通知をいただく必要があります。

■お電話での登録も可能です。ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）よりご連絡ください。

「ご家族登録制度届出書」でのお手続きの流れ

登録のご家族さま → 登録範囲を指定 → 登録範囲に「完了通知」を届ける → ニッセイウェルス生命 → 登録完了 → 届出書を送付 → 届出書を受領 → 届出書を送付 → 届出書を受領 → 届出書を送付 → 届出書を受領

お問合せについて

■お手続きに関するお問合せ、お電話での登録は、再行してあります。ご案内書面に記載の【お問合せ先フリーダイヤル】まで、ご契約者さま（年金支払開始後は年金受取人さま）からお電話ください。

ニッセイウェルス生命保険株式会社

※詳細は「ご家族登録制度利用規程」を必ずご確認ください。

本人確認書類貼付台紙

【提出用】本人確認書類貼付台紙 ※本人確認書類をA4サイズの用紙にコピーし、そのまま提出いただく場合は本台紙は提出不要です。

【ご注意！】送付状の必要書類欄に本人確認書類と記載されている場合にご提出ください。

【本人確認書類コピー（1種類目）を貼付ください】

<貼付例>

【本人確認書類コピー（2種類目）を貼付ください】

<貼付例>

介護保険被保険者証

番号			
住所	東京都品川区大崎二丁目1-1 ThinkPark tower 23階		
性別	16		
氏名	太郎 太郎		
生年月日	昭和 x x 年 x 月 0 0 日	男	
交付年月日	令和 x x 年 x 月 0 0 日		
保険者番号			
届出保険者名	東京都		

※氏名、生年月日、現住所、有効期限、本人確認書類の名前が記載された面を貼付ください。
※裏面に記載事項がある場合は両面をコピーのうえ、両面ともご提出いただきますようお願いいたします。
※「保険者番号」、「被保険者の記号・番号」は黒塗りの上、ご提出いただきますようお願いいたします。

※送付状の必要書類欄に本人確認書類の記載がない場合は、本台紙のご提出は不要です。

000020-2010

方針 2. 「お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供」に関する取組状況

お客さまサービス（成果指標の結果）

➡ 「お客さまからのお電話のつながりやすさ」

- 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として、「受電応答率」を設定しております。
- お客さまからの入電予測に基づき、オペレーターを適切に配置することで、2020年度平均97.2%と、高い「受電応答率」を記録いたしました。

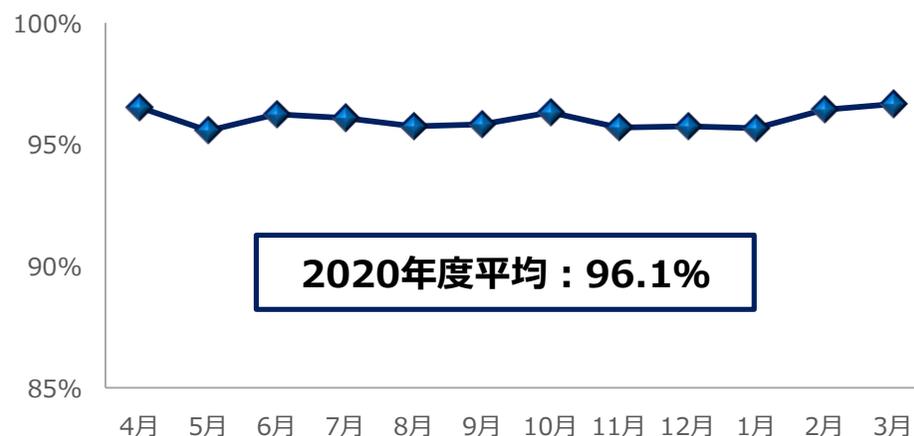
➡ 「お客さまの疑問や問題の速やかな解消」

- 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として、「コール一次解決率」を設定しております。
- お客さまからのご要望に一度で回答できるよう、お客さま対応スキルの強化を目的とし、継続的な研修・教育体制の向上に取り組んでおります。この結果、2020年度平均96.1%と、高い「コール一次解決率」を記録いたしました。
- 今後も引き続き、これらの成果指標達成に向けた対応に加え、お客さまからの貴重なご意見や、外部調査機関における格付け評価結果を真摯に受け止め、カスタマーサービスセンターのさらなる品質向上に努めてまいります。

お客さまからのお電話のつながりやすさ【受電応答率】※



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】※



(※金融機関代理店でご加入のお客さまについて集計)

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」に関する取組状況

重要な情報の分かりやすい提供

▶ パンフレットの視認性の向上

- ▶ 新しく作成する「商品パンフレット」から順次、記載情報を絞り込み、文字数を削減することで、視認性の向上に努めております。

▶ WEB版 ご契約のしおり・約款

- ▶ お客さまがお好きな時に、見やすい文字の大きさと閲覧できるよう「WEB版 ご契約のしおり・約款」を弊社ホームページ上に掲載しております。

▶ 動画コンテンツの提供

- ▶ 商品内容やしく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おります。

▶ ユニバーサルデザイン

- ▶ 年に一回ご契約者さまへお届けする「ご契約状況のお知らせ」は、ご契約内容や確認いただきたい内容がより見やすくなるよう、ユニバーサルデザイン化を実施しております。

重要な情報の分かりやすい提供



動画コンテンツの提供



「ご契約状況のお知らせ」のユニバーサルデザイン化



見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。



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」に関する取組状況

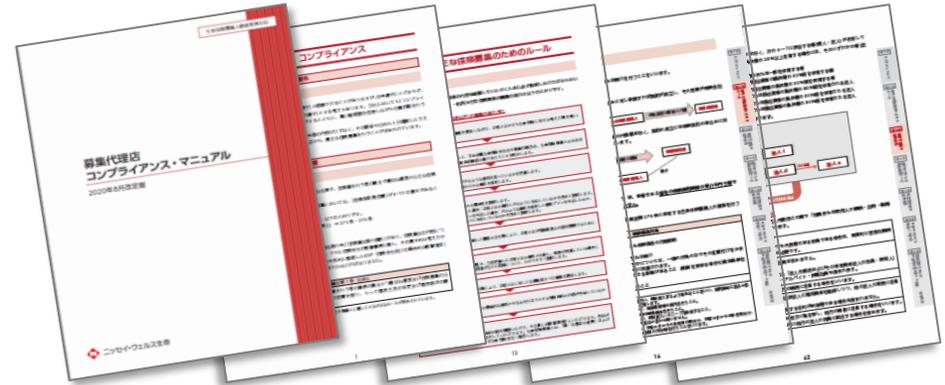
利益相反の適切な管理

- ▶ 「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき、利益相反取引の有無・状況について全社的な点検・検証を行い問題が無いことを確認いたしました。
- ▶ 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っております。

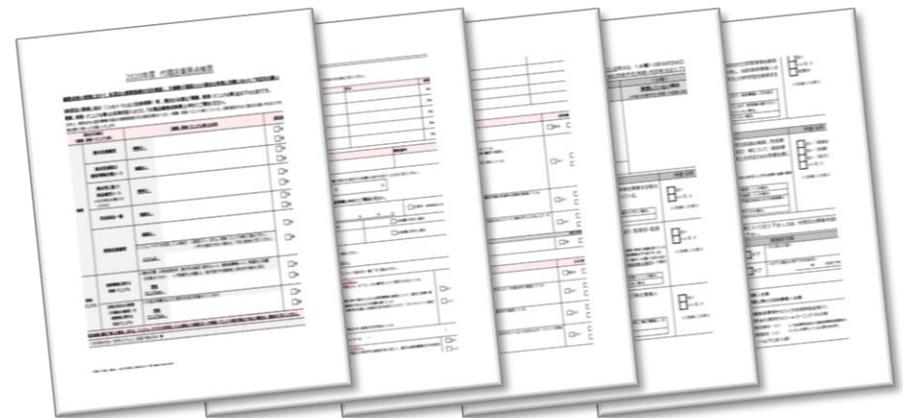
保険募集管理態勢の整備

- ▶ 「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を改定し、ご高齢のお客様に対する保険商品のご提案にあたって、高齢者の特性や商品の特性等に留意したきめ細かな取り組みや、トラブルの未然防止のための取り組みが必要であることなど、募集代理店に求められる留意事項の充実化を図りました。また、外貨建保険の特性等を踏まえ、募集代理店が行うアフターフォローの「実施頻度」や「実施方法」等を規定化することなど、募集代理店に求められる態勢整備に関する解説の充実化を図りました。
- ▶ 募集代理店向けの商品研修コンテンツの充実化のため、「外貨建保険の募集時のポイント」として、市場リスクや為替リスクをお客さまに正しく理解いただくための募集時の留意事項に関する解説を強化いたしました。
- ▶ 当社の募集代理店（全440店）において、2020年度「代理店業務点検」を実施しました。点検の結果、全代理店において重大な不備は無く、お客さまへのアフターフォローや苦情の未然防止に向けた取り組みなど、募集管理態勢が整備されていることを確認いたしました。

「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」2020年8月改定版



代理店業務点検



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」に関する取組状況

お客さま本位の業務運営を定着させるための評価、研修

- 人事評価制度において、共通で大事にすべき思考・行動・価値観のひとつとして「カスタマーフォーカス」に関する評価項目を設定し、高いウェイトを置いております。
- 全社員に対して当社の「行動・倫理規範」に関するeラーニング研修を実施し（2020年4月）、全ての事業取引に倫理的かつ誠実に取り組むことを周知いたしました。

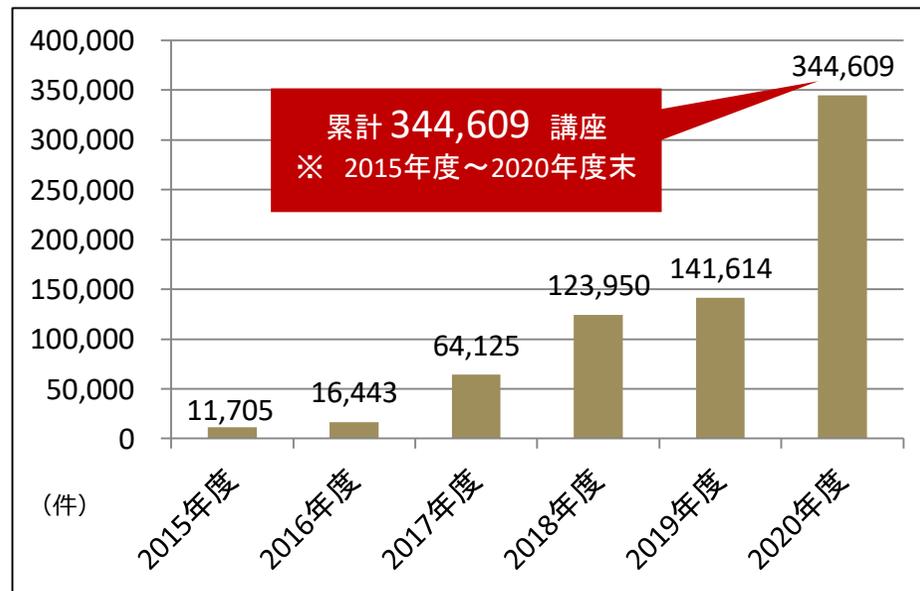
金融教育プログラム累計受講講座数(成果指標の結果)

- 金融機関代理店の募集人の金融リテラシーを向上させることで、募集人がお客さまに対し、より分かりやすく、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として、「金融教育プログラム累計受講講座数」を設定しております。
- 当プログラムは、当社独自開発のプログラムとして2015年6月よりサービスを開始、2021年5月現在82の講座を提供し、2020年度末時点で累計344,609講座が受講されました。導入先代理店（銀行、証券会社）においては、教育ツールのひとつとして定着しつつあります。

「行動・倫理規範」に関するeラーニング研修



金融教育プログラム累計受講講座数【累計受講講座数】



新型コロナウイルス感染症に関する各種対応

- ▶ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けられたお客さまに対し、各種対応を行っております。
 - 保険料払い込み猶予期間の延長
 - 契約者貸付（新規貸付）の利息免除
 - 災害死亡保険金等の特別取り扱い
 - 保険金・給付金のお支払

弊社ホームページに新型コロナウイルス感染症に関するお知らせを掲載

The screenshot shows the homepage of Nissai-Wealth Life. At the top, there is a navigation bar with the company logo and name 'ニッセイ・ウェルス生命'. Below the navigation bar, there is a main banner image of two women smiling. To the right of the image, there is a red box with white text that reads: 'ウエルス 私たちが Wealth という言葉から伝えたい想いは、「家族であり、絆」 ニッセイ・ウェルス生命保険株式会社' and a button that says 'ごあいさつ'. Below the banner, there is a section titled '重要なお知らせ' (Important Notice) with a list of links to various notices regarding COVID-19, such as '保険料払い込み猶予期間の延長に関する追加措置について' and '新型コロナウイルス感染症に関する契約者貸付（新規貸付）の利息免除について'.

新型コロナウイルスに関する取り扱いの詳細、最新の情報については弊社ホームページにてご確認いただけます。

<https://www.nw-life.co.jp/>

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乘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 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
	(注5)	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
		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 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