

2022 年 6 月 30 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 2021 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、2021 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。

また、よりお客さま本位の業務運営の実効性を高めるために当方針に基づく具体的な取り組みである「取組内容」の検証・見直しを実施しております。

これからも当社がバリューとして掲げている「カスタマーフォーカス」を高いレベルで体現するために、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（2021年度）

**2022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。
- ➡ 2021年度(2021年4月-2022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。

2021年度末時点での保有契約件数

24.8 万件

前年度末
+2.7万件

※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、3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

- ➡ 「お客さまの声」から改善の取組を検討するなど、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、お客さまの貴重なお申し出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。

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2022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3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、サービス体制をはじめとして、いずれの項目でも高い評価を受け、三つ星獲得にあたっては以下のコメントをいただきました。

- ・ 礼儀正しくお客さまに向き合い、協力的にサポートしている。責任を持ち、お客さま支援を進める体制ができている。
- ・ お客さまが話しやすいように優しく問いかけながら接することで、お客さまの不安を取り除き、自然でスムーズに会話が進められている。
- ・ 解決に向かい、お客さまから上手に事象や状況を聞き、要望に合わせた解決ができている。お客さまと会話を進めながら、一緒に解決に向かっている。
- ・ お客さまに寄り添い、確認を進め、明確な回答が来ている。丁寧に親切な対応は、お客さまの不安を解消できている。

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。
- **健康給付金を支払う保険料一時払の医療保険（健康給付特則付加）**
病気やケガによる入院・治療のリスクや、万一の場合の死亡に対して、資金を減らすことなく備えながら、入院しなかった場合には健康給付金を支払う一時払終身医療保険を発売しました。
- 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**
 - 年金支払等の未請求手続きの勧奨のため、当社からのアウトバウンドコールや書面の送付による手続きのご案内を実施いたしました。
 - 90歳以上のお客さまを対象に、お支払事由の発生有無の確認のため、当社からのアウトバウンドコール等によるお客さまの状況確認を実施いたしました。

健康給付金を支払う保険料一時払の医療保険（健康給付特則付加）

健康給付金を支払う保険料一時払の医療保険（健康給付特則付加）

「ご家族」のために
一時払保険料相当額の死亡保障をご家族へのご贈りです。
● あらかじめ死亡保険金受取人や受取割合を指定することが出来ます。
● 公費負担が減少し、よりゆとりにお金を使えます。
● 生命保険には税制上の優遇があります。

「ご自身」のために
病気やケガによる入院・手術・治療治療を一生保障します。
● 給付金を受け取っても死亡保険金も支払われます。
● 被保険者がお亡くなりになる場合は、お葬式代も支払われます。

さらに
入院しなかった場合も、給付金を受け取れます。
入院しなかった場合、給付金（お祝い金）が支払われます。3年以内に入院した場合、お祝い金も支払われます。

この保険のリスクと費用について
● この保険にかかる費用は、ご契約時の費用、保険料、解約時の費用、お祝い金も支払われます。
● 公費負担が減少し、よりゆとりにお金を使えます。
● 公費負担が減少し、よりゆとりにお金を使えます。
● 公費負担が減少し、よりゆとりにお金を使えます。

ご高齢のお客さまへのアフターフォロー

アウトバウンドコールでの
請求勧奨・状況確認

書面での手続きの
ご案内・状況確認

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に、「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。
- カスタマーサービスセンターから90歳以上のお客さまにアウトバウンドコールを実施した際に、「ご家族登録制度」のご案内と登録手続を行いました。
- 「ご家族登録制度」をより多くのお客さまにご利用いただくため、年金案内等のお客さま宛の定期的な通知物に、制度案内を同封する対応を実施しております。

➡ **各種お客さま帳票の見直し**

- お客さまの声に基づき、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」を同封することで、お客さま利便性の向上を図っております（2021年度に同封対象の商品を拡大しました）。

ご家族登録制度のご案内チラシ



本人確認書類貼付台紙

【提出用】必要書類貼付専用紙紙 ※必要書類をA4サイズの用紙にコピーし、そのままご提出いただく場合は本紙は不要です。

ご案内に記載のお手続きに必要な書類を貼付ください。 ※年金受取人と被保険者が同一人の場合は、必要書類のいずれか1点を提出ください。

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。
- お電話のつながりやすさを実現するため、「お客さまからの入電予測」を実施しております。予測に基づき、オペレーターを適切に配置することで、2021年度平均98.5%と、前年度の「受電応答率」を上回る結果となりました（2020年度平均97.2%）。

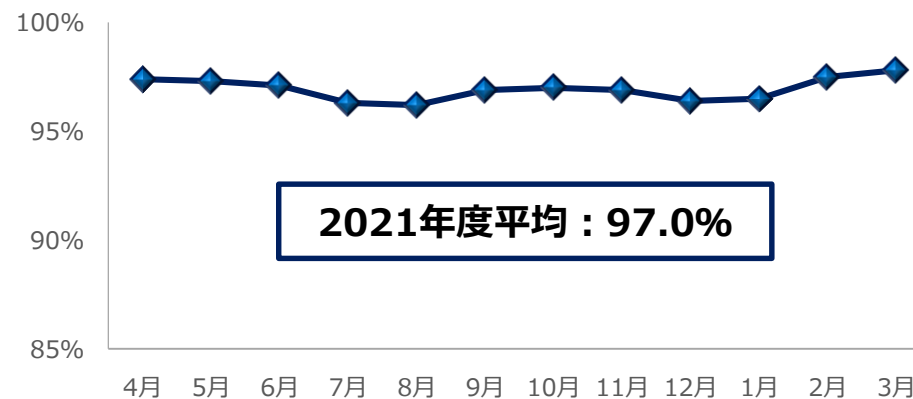
お客さまからのお電話のつながりやすさ【受電応答率】※



➡ 「お客さまの疑問や問題の速やかな解消」

- 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、2021年度平均97.0%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。

➡ 重要情報シート、ご契約者さま向け商品説明資料の提供

- 各業法の枠を超えて多様な商品を比較することが容易になるように配慮した「重要情報シート」の提供を販売会社さまに行い、またアフターフォローの推進をサポートするために、ご契約者向け商品説明資料をHPに公開いたしました。

➡ 動画コンテンツの提供

- 商品内容やしきみをより深くご理解いただくため、各商品説明動画に加え、商品スペックや機能のワンポイントを絞り込み、分かりやすく解説する動画をご用意しております。

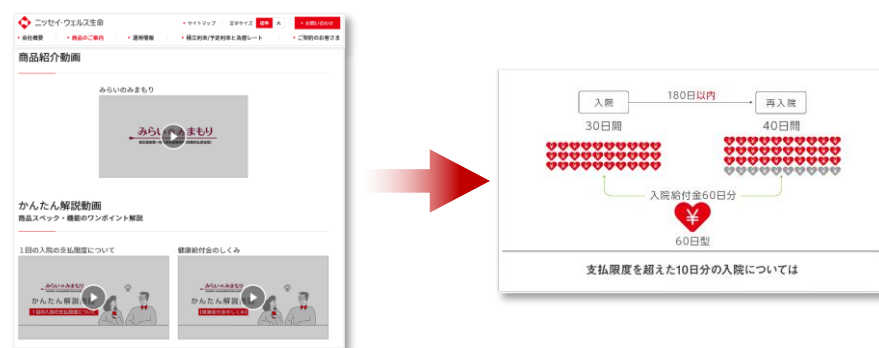
➡ ユニバーサルデザイン

- 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。

重要情報シート、ご契約者さま向け商品説明資料の提供



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

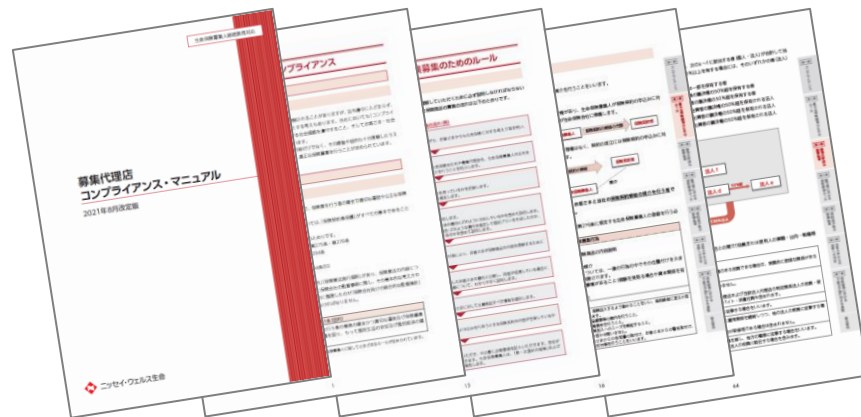
利益相反の適切な管理

- ➡ 「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。

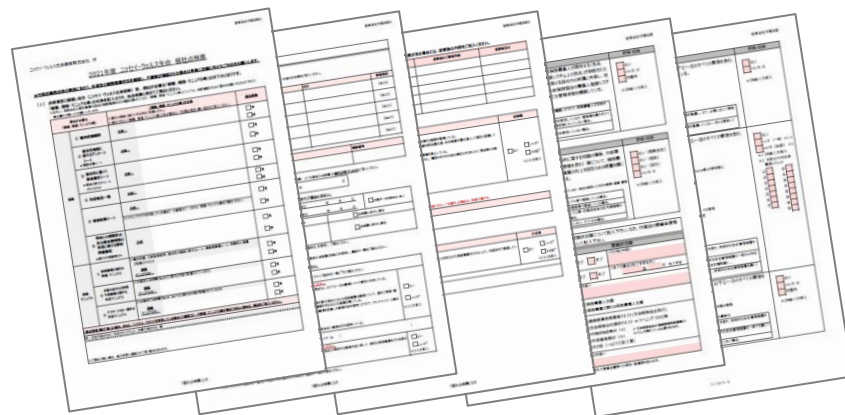
保険募集管理態勢の整備

- ➡ 「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を改定し、「特定保険契約」の商品特性を起因とする苦情を未然に防止するため、募集人がお客さまに説明する重要な事項（各種リスクや諸費用の影響で元本が割れてしまう可能性があること等）について、解説の充実化を図りました。
- ➡ 募集代理店向けに「コンプライアンスニュース」の定期配信を開始し、保険募集時の基本的な対応や留意事項等、募集人向けの募集コンプライアンス教育の充実化を図りました。
- ➡ 当社の募集代理店（全429店）に対し、2021年度「代理店業務点検」を実施し、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、保険募集に係るリテラシー向上のための募集人教育など、募集代理店ごとに募集管理態勢が強化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」2021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

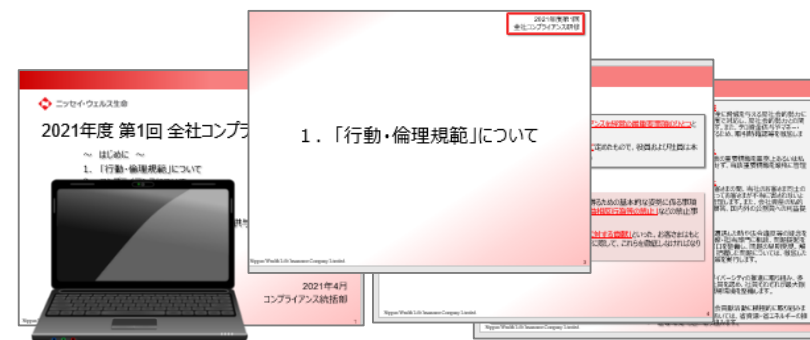
- ➡ 人事評価制度において、共通で大事にすべき思考・行動・価値観のひとつとして「カスタマーフォーカス」に関する評価項目を設定し、高いウェイトを置いております。
- ➡ 全社員に対して「お客さま本位の業務運営」に関するeラーニング研修を実施し、社員一人ひとりのお客さま本位の業務運営に関する意識向上に努めております（2022年1月）。

「お客さま本位の業務運営」に関するeラーニング研修



「行動・倫理規範」に関するeラーニング研修

- ➡ 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（2021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。

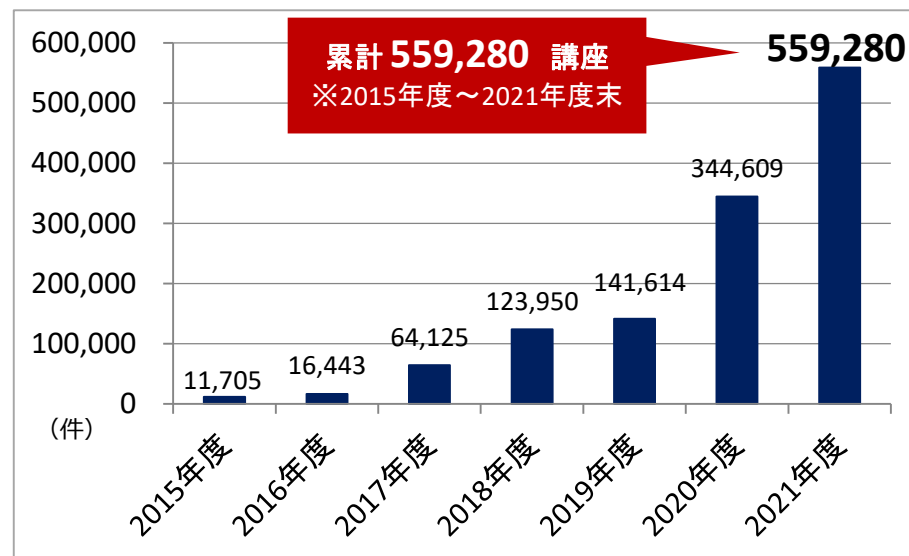


方針5.「お客さま本位の業務運営を定着させるための社員等に対する研修・教育等」に関する取組状況

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、2022年5月現在81の講座を提供し、2021年度末時点で累計559,280講座が受講されました。
- また、使いやすさとよりわかりやすいプログラムの提供を目的に動画コンテンツを導入し、より効果的に受講できる環境の構築を進めております。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。

金融教育プログラム累計受講講座数



認知症サポーター養成講座等

- 社員が認知症の理解を深めるために、認知症サポーター養成講座を開催いたしました。講座では、認知症の症状の理解だけでなく、認知症の人と接する時のポイント、認知症サポーターのできることを学びました。
- 当社では2022年3月に116名が受講し、既受講者数は247名となっております。全社員受講を目指しており、定期的に講座開催してまいります。

認知症サポーター養成講座



新型コロナウイルス感染症に関する当社の取り組み

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、以下の対応を行っております（2022年6月現在）。

➤ 災害死亡保険金等の特別取り扱い

- 「新型コロナウイルス感染症」を直接の原因としてお亡くなりになった場合等にも、災害死亡保険金等のお支払い対象といたします。

➤ 保険金・給付金のお支払い

- お客さまの個別事情や医療機関の状況に応じて、ご請求手続きに必要な書類を一部省略する等、簡易迅速なお取扱いを行います。

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



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ください。

<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

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。

方針に基づく取組内容について対応しています。
取組内容の詳細は以下「方針1-取組内容1～5」を参照

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。

取組状況の一例

当社はミッション・ビジョン・バリューの中で「カスタマーフォーカス」をバリュー行動として掲げています。また、2021年度には全部門において「部門ダイアログ」を実施し、改めて当社におけるカスタマーフォーカスとは何か等について確認しました。

人事評価制度においては「顧客に焦点を当てる」を評価の項目に定め、お客さま本位の業務運営が企業文化に定着するよう努めています。

社員一人一人が理解し、行動できるように経営からのメッセージの発信の際などにミッション・ビジョン・バリューについて毎回触れ、企業文化の醸成に努めています。また、2021年度は全社員に対して「お客さま本位の業務運営」に関するeラーニング研修を実施し、社員一人ひとりのお客さま本位の業務運営に関する意識向上に努めています。

人事評価制度においては「誠実に行動する」を評価の項目に定め、お客さま本位の業務運営が企業文化に定着するよう努めています。

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、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しています。

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

方針1 お客さまの最善の利益の追求

方針1に基づく取組内容（業務運営）	取組状況の一例
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。	苦情分析の高度化を推進し、また、「お客さまの声」の分析から帳票の改訂等の改善の取り組みを検討するなど、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います。監査部は、年1回、苦情対応に関する監査を行い、当社の苦情対応態勢の評価を行うこととしており、2021年度も当社の苦情対応態勢が「ISO10002/JIS Q 10002」規格に準拠していることを確認しています。
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。	お客さま応接や事務処理を担う社員で「お客さまサービス推進プロジェクト」を編成し、お客さまの声もふまえ、利便性向上に向けた施策を検討・実施しています。 2021年度はお客さまの必要書類について分かりにくいとの声を受けて、年金請求やご家族登録等の帳票をわかりやすい内容に改定しました。

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

方針2-1 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。

方針に基づく取組内容について対応しています。
取組内容の詳細は以下「方針2-取組内容1～9」を参照

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。

取組状況の一例

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・サービスの開発に取り組んでいます。2021年度は病気やケガによる入院・治療のリスクや、万一の場合の死亡に対して、資金を減らすことなく備えながら、入院しなかった場合には健康給付金を支払う一時払終身医療保険を発売しました。

お客さまのニーズや商品の特性を踏まえ、商品付帯サービスの拡充に取り組んでいます。

当社商品の説明を募集人がわかりやすく行えるよう、各種お客さま向け説明資料を作成しています。募集人指導強化を目的として、定期的に営業部門向けのコンプライアンス研修を実施しています。また、「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を全募集代理店に配付し、募集時の留意事項を周知するなど、募集品質向上に努めています。

「ご家族登録制度」をより多くのお客さまにご利用いただくため、「ご契約状況のお知らせ」に登録書面を同封するほか、年金受取人さまへご生存の限りお手続きが必要となる保証期間経過後の年金請求書にご案内書面を同封しています。

また、コールセンターに入電いただいたお客さまへ必要に応じて「ご家族登録制度」のご案内を実施しています。

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

方針2-2 お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供

方針2に基づく取組内容（業務運営）	取組状況の一例
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。	お客さまからのお申し出やご要望に迅速・正確に対応できるよう、応接内容の定期的な見直しや継続的な研修の実施により、電話応接品質の向上に取り組んでいます。 また、入電予測に基づき、オペレーターを適切に配置する事で、お電話のつながりやすい体制の維持・向上に取り組んでいます。 なお、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、3年連続最高評価の『三つ星』を獲得しました。 ※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
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。	お客さまの利便性向上の観点から「お客さまサービス推進プロジェクト」等を通じて、より確実かつ簡潔なお手続きを検討・導入しています。住所変更やご家族登録等の一部ご請求手続きについては、電話によるお手続きを可能としています。
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。	年金支払等のご請求手続きを勧奨させていただくため、当社からのアウトバウンドコールや書面送付によるご案内を実施しています。 また、90歳以上のお客さまを対象に、お支払事由の発生有無を確認するため、当社からのアウトバウンドコール等によるお客さまの状況確認を実施しています。
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。	支払業務の網羅性・適正性確保の観点から、規程・マニュアルの必要に応じた見直しを定期的に行いつつ、適切に支払業務を遂行しています。 新型コロナウイルス感染症に伴う保険金・給付金等のお支払手続きの際は、保険契約者または保険金・給付金受取人のお申し出により、必要な書類を一部省略する等、簡易迅速なお取扱いを行っています。
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。	新型コロナウイルス感染症の感染予防を踏まえ、オンラインによる非対面でのお申込み方法の確立等、オンラインツール等の積極的な活用を行っています。また、より商品内容の理解を深めていただくため、募集資料に付随して動画の活用を推進しています。

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

方針3-1 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。

方針に基づく取組内容について対応しています。
取組内容の詳細は以下「方針3-取組内容1～15」を参照

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。

取組状況の一例

当社商品をお客さまにわかりやすくご理解いただくため「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」を作成しています。特に外貨建保険等の特定保険契約については、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図示のうえ、わかりやすく記載しています。

当社商品の説明を募集人がわかりやすく行えるよう、各種お客さま向け説明資料を作成しています。募集人指導強化を目的として、定期的に営業部門向けのコンプライアンス研修を実施しています。また、「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を全募集代理店に配付し、募集時の留意事項を周知するなど、募集品質向上に努めています。

商品内容とリスク、実質的な利回りと積立利率等を簡潔に記載したお客さま向け説明資料（パンフレット等）を募集代理店に提供しています。また、お客さまに提示する保険設計書において、専用ページを設け積立利率/予定利率と実質的な利回りをの誤認防止に努めています。

方針3-2 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に基づく取組内容（業務運営）	取組状況の一例
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。	商品内容とリスク、実質的な利回りと積立利率等を簡潔に記載したお客さま向け説明資料（パンフレット等）を募集代理店に提供しています。また、お客さまに提示する保険設計書において、専用ページを設け積立利率/予定利率と実質的な利回りをの誤認防止に努めています。
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。	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」（雛型）を2021年10月より募集代理店へ提供し、その作成を支援しています。
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。	2021年10月より新たに制定された重要情報シート（雛型）を募集代理店に提供しています。2022年4月時点で該当商品取扱の63代理店中51代理店がシートの導入を開始しています。
7. 当社では、金融機関の募集人の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、当社商品にお申し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、保障内容等であることを『意向確認書』にて再度ご確認いただくこととしています。	お申し込み時には「意向確認書」にてお客さまの投資経験や保険料の原資、保障期間の確認等募集人からの提案内容がご意向に沿っているかご確認の上でご署名をいただいています。

方針3-3 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に基づく取組内容（業務運営）	取組状況の一例
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。	特に外貨建保険等の特定保険契約については、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図示のうえ、わかりやすく記載しています。なお、外貨ベースの記載と円換算額の併記をやめ、外貨ベースの記載に統一する等、お客さまの誤認が発生しないように記載内容の改善を継続しています。
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。	募集時に使用するお客さま向け説明資料については、商品パンフレット・重要情報シート・商品概要書に各種リスクや諸費用、実質的な利回りなどの必要情報を網羅し、商品選定に必要な情報をわかりやすくご提供しています。金利変動リスクや為替変動リスク等、特にご理解いただきたい点については、お客さまにとって分かりやすい動画を提供しています。
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知を促すよう努めています。	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、ご高齢のお客さまにはご家族の了知をいただくよう、「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。	お客さまにとって視認性が高く、わかりやすい動画の開発と提供を行っています。今後も分かりやすい動画提供を行ってまいります。

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

方針3-4 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に基づく取組内容（業務運営）	取組状況の一例
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。	公的機関等の統計に基づいたデータや公的保証制度等をまとめて掲載した冊子や、介護の現状や公的介護保険制度、介護に係る費用等について記載した「介護読本」等の小冊子を提供しています。
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。	高齢者への募集については、複数回面談やアフターフォローの強化を推進いたくよう代理店に周知しています。アフターフォローについては、ホームページ上に「ご契約者さま向け商品説明資料」を掲載しています。 また、募集代理店との定期的な意見交換を行い、募集代理店における「お客さま本位の業務運営」の実施状況を確認するとともに、法令等を遵守した保険募集のための継続的な代理店指導を実施しています。
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。	商品概要書や重要情報シート内に代理店手数料が契約締結の媒介や維持管理業務の対価であることをわかりやすく記載しています。なお、販売量に応じた上乗せ報酬など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。	正しい金融・商品知識を習得できるよう、eラーニングシステム「マスカレ」のコンテンツを最新の法令やデータ、商品内容に沿ってアップデートして、募集人への受講を促進しています。また、動画コンテンツや最新トピックも提供し、知識習得の補完と体系的な理解に繋げ、コンサルティング力の一層の向上を図っています。金融知識や営業推進面だけでなく、コンプライアンス面のコンテンツも提供し、バランスの取れた営業活動のサポートを行っています。

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

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。

方針に基づく取組内容について対応しています。
取組内容の詳細は以下「方針4-取組内容1～5」を参照

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。

取組状況の一例

投資戦略の審議や投資先の検討を行うための投資委員会は、営業部門と独立したメンバーで構成することで職務を分離しています。なお、厳格なリスク管理を前提として、バランスの取れた分散型ポートフォリオの構築を通じて、長期的かつ安定的に収益を最大化することを目指しています。

「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、利益相反等の不適正な取扱いがないことを確認しています。
社員に対してはeラーニング研修を実施し、利益相反に対する意識向上に努めています。

お客さま保護の観点から、「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を定期的に改定し、法令や生命保険協会のガイドライン等の改正内容を反映させ、募集代理店に対して適正な保険募集のための注意事項等を周知しています。

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

方針4に基づく取組内容（業務運営）	取組状況の一例
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。	「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を全募集代理店に配付し、特定保険商品を募集する際の留意事項や高齢のお客さまに対する募集ルールなど、適正な保険募集のための注意事項等を周知しています。
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。	年一回の頻度で全募集代理店を対象として「代理店業務点検」を実施し、募集代理店における保険募集管理態勢の態勢整備状況を確認するとともに、不適合な事項が発見された場合は、改善に向けた指導を実施しています。

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

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

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。

方針に基づく取組内容について対応しています。
取組内容の詳細は以下「方針5-取組内容1～4」を参照

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。

取組状況の一例

人事評価制度において、「顧客に焦点を当てる」、「誠実に行動する」を行動特性とする評価の項目に定め、お客さま本位の業務運営が企業文化に定着するように努めています。

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、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しています。
また、「お客さま本位の業務運営」に関するeラーニング研修や、取組内容に対する取組結果を全社で共有することで、社員一人ひとりのお客さま本位の業務運営に関する意識向上、取組の更なる改善・高度化に努めています。
当社はご高齢のご契約者が多いことから、社員の認知症に対する理解を深めるために、認知症サポーター養成講座を開催しました。講座では、認知症の症状の理解だけでなく、認知症の方と接する時のポイント、認知症サポーターのできることを学びました。2021年度は116名が受講し、既受講者数は247名となっております。今後も全社員受講を目指しており、定期的に講座開催してまいります。

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

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に基づく取組内容（業務運営）	取組状況の一例
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。	商品の内容や仕組みだけではなく、お客さまニーズに沿った商品提案、リスク説明の徹底、契約に関わる費用や代理店手数料等をお客さまにご理解いただくために、募集代理店や営業担当の意見を取り入れながら、研修や動画解説コンテンツを提供し、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。	当該ワーキンググループにおいて、各領域におけるお客さま本位の業務運営の活動のアクションプランを設定し、その取り組み状況を経営執行会議・取締役会に報告しています。また、2021年度は当社における「お客さま本位の業務運営」がベストプラクティスとなっているのか、ワーキンググループにおいて確認し、当社の取組内容の更新を行いました。取組結果についてはeラーニングの実施や全社員が確認する会議で報告を行い、周知を図っています。

**「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
対応関係とその取組状況**

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に対する当社の掲げる「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」と、その「取組状況」との対応関係を以下のとおり示します。

顧客本位の業務運営に関する原則		方針・取組内容、および取組状況における該当箇所	
【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		方針・取組内容、および取組状況における該当箇所	
【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
		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 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		方針・取組内容、および取組状況における該当箇所	
【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

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。また、「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」を提供しています。
6. 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。
7. 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。

方針3に基づく取組内容（業務運営）

8. 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。
9. 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。
10. 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。
11. 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。
12. 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。
13. 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。
14. 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」に関する研修や全社員にお客さま本位の業務運営についてのe-ラーニング教育を実施する等、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. 当社では認知症の正しい知識と理解を深めるために、全社員が「認知症サポーター」となることを目指し、「認知症サポーター養成講座」を継続的に開催していきます。
4. 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。
5. 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・取締役会に報告し、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 13	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 13	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 5	重要情報シート
		方針 3-取組内容 6	意向確認書
		方針 3-取組内容 7	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 13	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 5	重要情報シート
		方針 3-取組内容 7	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 10	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	重要情報シート
		方針 3-取組内容 7	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 8	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 7	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 5	重要情報シート
		方針 3-取組内容 14	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 5	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 9	ご家族の了解
		方針 3-取組内容 12	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 10	動画を用いた説明資料
		方針 3-取組内容 11	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 14	金融教育ツール「マスカレ」の活用
		方針 5-取組内容 4	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 14	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	認知症サポーター養成講座
		方針 5-取組内容 4	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 5	お客さま本位の業務運営の推進、検証、報告体制