

2024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」に係る取組方針および2023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（代表取締役社長：舘 誠一、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」）およびお客さま本位の業務運営に係る2023年度取組状況を公表いたします。

当社は、2017年7月に当方針を定めて以降、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の内容の検証・見直しを定期的実施しています。

これからも、当方針に基づく取り組みを通じ、お客さま本位の業務運営のさら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係る  
取組方針および2023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・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図っています。

### 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 43.1万件(前年比+11.8万件)**

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

**お客さまからのお電話のつながりやすさ  
受電応答率 97.4%**

お客さまからのお電話を確実に受けられ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 97.3%**

お客さまからのお電話に対し、オペレーターが一度での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  
628,705講座(前年比+30,341)**

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・リスクや契約に係る費用、代理店手数料等の重要な情報の提供を適切に行うとともに、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資する取り組みとして、相続、税務、貯蓄、運用、公的保険制度等の幅広い金融知識や、当社の商品知識の習得を目的とした**eラーニング金融教育システム「マスカレ」**を自社で開発し、**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。**また、ホームページ上に動画を公開して、お客さまの利便性向上に努めています。
- 商品パンフレットに加え、公的保険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。
- 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



## 取 組 状 況

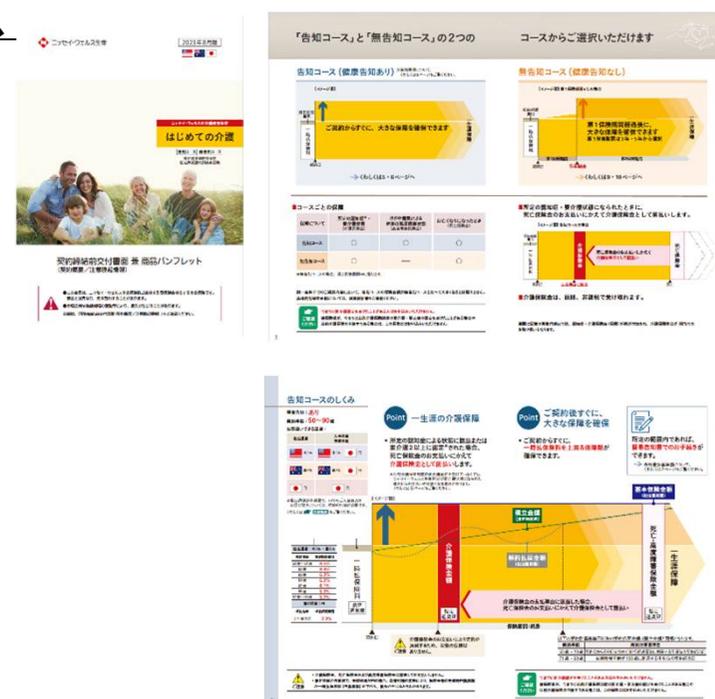
### 販売チャネルに関する取り組み

- 募集代理店においては、生命保険以外の金融商品を販売していることから、お客さまが他の金融商品と誤認しないよう、お客さま向け説明資料等を提供し、わかりやすさの向上に向けた改訂・改良を実施しています。
- **2023年度は、「公的年金制度のご案内」をパンフレット冒頭に追記し「QRコード※」を使用して金融庁の「公的保険ポータルページ」にリンクを設定しました。**  
※QRコードは（株）デンソーウェブの商標です。
- 生命保険商品の募集にあたり、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、お客さまの保険・その他金融商品に関する投資経験、生命保険加入の目的、年齢、家族状況、資産状況等を総合的に勘案してご提案できるように努めています。
- **お客さまへの説明資料（商品パンフレット等）では、当該商品がお応えするニーズや、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層を明示することにより、当該商品がお客さまのご意向に対応しているかどうかを簡単にご確認いただけるよう努めています。**  
なお、市場リスクを有する外貨建保険等の特定保険契約のリスクと費用について、「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。なお、実質的な利回りについては、保険設計書等への表示を行うなど、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。
- 多様な金融商品を取り扱う募集代理店が比較説明を容易にする観点や、想定する顧客層を明確にする観点から、金融商品の目的・機能、想定するお客さま層、リスク・費用等を簡潔に記載した「重要情報シート」の提供をサポートしています。
- 特定保険契約においては、リスクや元本割れが生じるケースやお客さまにご負担いただく費用等、特にご注意・ご確認いただきたい事項を「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」にわかりやすく記載しています。

### 公的保険制度等の周辺情報の提供



### わかりやすい商品パンフレットの提供



## 取 組 状 況

### 販売チャネルに関する取り組み

- お客さまにお支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客さまにご理解いただくために、「契約概要」に保険料・保険金額・支払事由等を記載しています。また、「注意喚起情報」に保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を記載しています。
- ご提案する商品がお客さまの意向に沿っているかご確認いただけるよう努めており、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」にてご確認いただいています。

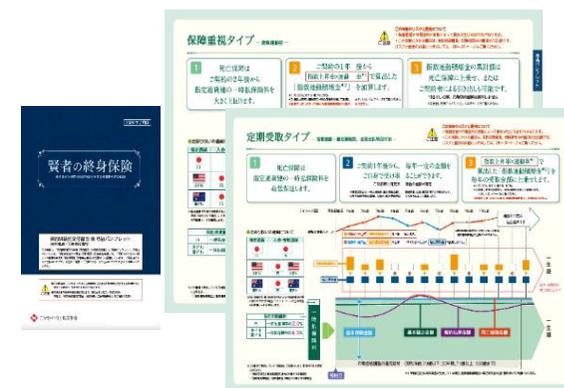
ご契約までの情報提供と意向の確認



### 商品開発に関する取り組み

- 2023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、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を開発しました。
- 今後も、マーケット調査や将来予測等により、お客さまニーズを的確に分析し、従来の生命保険商品の概念に捉われない新たな商品の開発や既存商品の改定等に取り組んでまいります。

保険金額が増額する仕組みの終身保険の発売



### 事務に関する取り組み

- ご契約場面でのお客さまの利便性向上に向けて、ご契約手続きを簡潔にするとともに、わかりやすい帳票や手順画面の作成を進めています。
- 元本割れの可能性がある特定保険商品を中心に、とりわけご高齢のお客さまに対する丁寧なご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、商品理解の促進のために複数回面談やご親族の同席をお願いするなど、お客さまに応じ、適切な対応に取り組んでいます。



※ 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、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

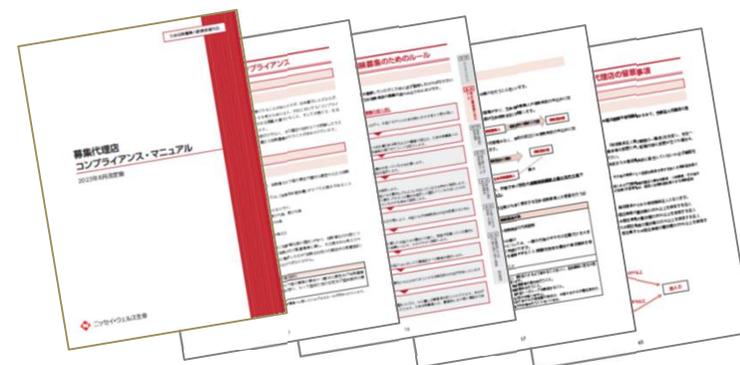
### 販売チャネルに関する取り組み

- 代理店業務点検や代理店監査を通じて、募集代理店の実効的なコンプライアンス態勢の確保を図っています。
- **2023年8月に改定した「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」**では、関係する法令等を遵守し、お客さま保護の観点から適正な保険募集を行うことを定めています。また、お客さまの収入や資産状況、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厳格な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。
- **2023年度は募集代理店(全408店)に対し「代理店業務点検」を実施**しました。
- 為替等の市場リスクを有する外貨建保険（特定保険契約）や投資信託等その他金融商品と比較、募集販売を行う代理店に対して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う体制を構築しています。

「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」  
2023年8月改定版



代理店業務点検



### 取組方針

- 私たちは、お客様の声を大切に、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

- お客様に一層の安心と満足をお届けするために、「お客様の声」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るとともに、その取組結果を検証し、全社でCS（お客様満足）の向上に取り組んでいます。
- 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。
- お客様の声を真摯に受け止め、これに誠実かつ迅速にお応えするよう「お客様サービス推進プロジェクト」を通じて、課題を分析し、解決・改善に努めています。

## 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、全社員がe-ラーニング教育を実施するなど、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り組みの振返結果を毎年全社で共有し、社員の意識向上や、取り組みの更なる改善・高度化につなげています。
- 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・リスクや契約に関わる費用、代理店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。
- 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、当社社員の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。
- **2023年度は、全社員が認知症サポーターとなることを目指し、継続して認知症サポーター養成講座を開催しました。**  
今後も、継続的に認知症の正しい知識と理解を深めるためにセミナーを開催してまいります。

|            |                      |                 |
|------------|----------------------|-----------------|
| 2023<br>年度 | 認知症サポーター<br>養成講座受講者数 | 82名<br>(累計461名) |
|            | 認知症サポーター<br>資格取得率    | 87.9%           |



## 【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

| 金融庁顧客本位の業務運営に関する原則 |      | 方針の該当箇所         |
|--------------------|------|-----------------|
| 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             |
|                    |      | 方針5             |
| 利益相反の適切な管理         | 原則3  | 方針4             |
|                    | (注)  | 方針2             |
|                    |      | 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<br>分かりやすい提供 | 原則5  | 方針2             |
|                    | (注1) | 方針2             |
|                    |      | 方針4             |
|                    | (注2) | パッケージ商品はないため非該当 |
|                    | (注3) | 方針2             |
|                    | (注4) | 方針2             |
| (注5)               | 方針2  |                 |

| 金融庁顧客本位の業務運営に関する原則      |      | 方針の該当箇所         |
|-------------------------|------|-----------------|
| 顧客にふさわしい<br>サービスの提供     | 原則6  | 方針2             |
|                         | (注1) | 方針2             |
|                         |      | 方針3             |
|                         | (注2) | パッケージ商品はないため非該当 |
|                         | (注3) | 方針2             |
|                         | (注4) | 方針2             |
|                         | (注5) | 方針2             |
| 方針6                     |      |                 |
| 従業員に対する適切な動機づ<br>けの枠組み等 | 原則7  | 方針2             |
|                         |      | 方針6             |
|                         | (注)  | 方針1             |
| 方針6                     |      |                 |