

お客様本位の業務運営に係る取組内容

「お客様本位の業務運営方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

方針1. あらゆる業務でのお客様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様本位で行動します。その実現に向け、お客様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。

具体取組

- ・ 私たちは、企業理念として「新たな発想でお客様一人ひとりの人生をサポートし続ける」旨を掲げ、新しい時代にあった生命保険商品やサービスを提供するとともに、効率性の高い企業運営や財務の健全性確保に努めてまいります。
- ・ そして、お客様にお約束した保険金・給付金をお支払いすることを通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与すべく努めてまいります。
- ・ 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」を踏まえて、生命保険会社としてのお客様本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営方針」を取締役会にて制定し、公表しております。
- ・ 当該方針に対応する主な取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」として取りまとめ、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表してまいります。
- ・ また、当該方針および取組内容の定着を測る指標として「保有契約件数」を定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。

方針2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底

- 私たちは、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様のニーズに沿うよう、生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。
- 生命保険商品の募集にあたっては、お客様の商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた提案が行われるよう、努めてまいります。
- 募集代理店において、上記の通り、商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。
- また、お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、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出来るよう努めてまいります。

※当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

具体取組

【生命保険商品・付帯サービスの開発】

- 私たちは、お客様コンタクトセンター・代理店営業担当者・募集代理店等を通じてお客様の声を収集するとともに、社会課題の分析、市場調査等を活用し、社会の要請やお客様のニーズにお応えした生命保険商品の提供に努めております。
- また、生命保険にご加入いただいているお客様に対して、保険金・給付金等をお支払いすることによる経済的なサポートに加え、お客様の不安やリスクを軽減し、健やかな毎日をサポートする付帯サービスの提供に努めております。

【生命保険商品の募集】

1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案

(お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- 私たちは、金融商品の販売等に関する法律に基づき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握した上で、それらに対応した生命保険商品をご提案できるよう研修その他の体制の整備に努めております。
- 生命保険商品のご提案にあたって使用するパンフレット等では、当該商品がお応えするニーズや、支払事由の概要を明示することにより、ご提案した商品がお客様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おります。
- また、具体的な商品のご提案にあたっては、保障期間・保険料・保険金額等に対するお客様のご意向を必ず伺いすることとし、こうしたお客様のご意向を把握できていない場合には、お申込手続が完了しないよう対応しております。

- ・さらに、ご提案する商品がお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧にご説明するとともに、お申込手續時においても、当該お申込内容がお客様のご意向に対応したものとなっているかどうかを改めてご確認いただいております。
- ・お客様が保障を選択される際に必要となる公的保険制度や公的保障制度に関して、生命保険商品に関するパンフレットやホームページ等を通じて情報提供を行っております。
- ・上記お客様のご意向の把握、確認にあたっては、対面・非対面等の販売チャネル毎の特性を考慮しつつ、適切に対応いたします。
- ・特定保険契約である「はなさく変額保険」のご提案にあたっては、お客様の取引経験や金融知識等を考慮すべく、「適合性確認シート」等を活用した適切なご提案・手續に努めております。また、お申込手續後、特にご理解いただきたい点を中心に、フォローコールによる確認を必須としております。

(ご高齢のお客様等への募集)

- ・私たちは、一般的に、高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、ご高齢のお客様が生命保険商品にご加入される際には、ご家族の同席をお願いするなど、募集代理店を通じてご加入の意思をしっかりと確認させていただくよう努めております。
- ・また、通信販売等の非対面募集において、ご高齢のお客様が生命保険商品にご加入される際は、お申込までに複数回にわたりお客様の意向に沿った契約内容であることを確認しております。
- ・加えて、障がいのあるお客様に対して、正当な理由なく障がいを理由にサービスの提供等をお断りすること等がないよう適切な対応を行っております。

2. 重要な情報の提供

- ・私たちは、お申込に際し、お客様に生命保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。
- ・また、お客様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様にご理解いただくために、保険料・保険金額・支払事由等を記載した「パンフレット」「設計書」を提供しております。
- ・これらの作成に際しては、お客様にとっての分かりやすさの観点から平易で明確な表現を用いるとともに、図表の活用、文字の大きさ・レイアウトの工夫等を行い、特にお客様にとって不利益となる事項については強調して表示するなど、読みやすさの向上に努めております。
- ・特定保険契約である「はなさく変額保険」のお申込に際しては、投資リスクやお客様にご負担いただく費用等について、「契約締結前交付書面(契約概要・注意喚起情報)」を手交の上、ご説明しております。また、投資未経験者・高齢者(70歳以上)の方には、お客様に投資リスク等をご理解いただくための動画視聴を必須としております。

【代理店への募集委託】

- ・私たちは、募集代理店がお客様のご意向等に対応した生命保険商品のご提案や、お客様に商品の内容・仕組みをご理解いただくための重要な情報提供を適切に行うことができるよう、募集代

理店に対し、「法令遵守マニュアル」や「コンプライアンス通信」等の教材提供や研修等を通じた指導・教育を行っております。なお、保険募集人が各種公的保険制度に関する適切な理解を確保できるよう、「法令遵守マニュアル」等に公的保険制度の概要を記載しています。また、乗合代理店には、他の保険会社の商品と当社の商品とを比較しやすくするためのお客様向けの説明資料を提供するとともに、比較推奨販売等が適切に実施されるよう保険募集管理態勢の整備状況を確認してまいります。これらの取組内容・結果について、当社の経営層で構成する会議体等への報告を実施し、今後の当社取組に反映してまいります。

- ・また、募集代理店におけるお客様本位の業務運営に資する観点から、当社が求める募集代理店の理想像を明確化し、募集代理店自身の経営管理体制の整備状況等について、募集代理店の取組や体制整備を評価する代理店手数料体系としており、今後も継続して代理店手数料体系の高度化や、品質評価結果に係る検証を実施してまいります。
- ・上記体系や考え方について、お客様向けに、オフィシャルホームページ上で公表してまいります。また、募集代理店向けには、対話・意見交換を実施し、好取組事例等を共有することで、当社や募集代理店における「お客様本位の業務運営」の推進に努めております。

方針 3. 確実な保障責任の全う

- ・ 私たちは、お客様のご加入されている生命保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフイベントに応じた情報提供を行うよう努めてまいります。
- ・ また、効率的な事務体制の構築やお客様へのご説明の充実を通じ、お客様にとって分かりやすく利便性の高いお手続きを実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするよう努めてまいります。
- ・ 生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、様々なサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。
- ・ また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、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。

具体取組

【契約継続中の情報提供】

- ・ 私たちは、保険金・給付金等のご請求やライフイベントの変化に応じた保障の見直しその他必要なお手続きをもれなくご案内するため、年に1回、現在ご加入の生命保険商品の内容等を改めてお知らせするほか、オフィシャルホームページのご契約者様専用ページでも、現在ご加入の生命保険商品の内容等をいつでもご確認いただけるよう対応しております。
- ・ 「ご家族登録サービス」により、事前にご家族をご登録いただくことで、ご契約者様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様に代わって契約内容のお問合せをいただけるよう対応しております。

【保険金・給付金等の支払いに関する体制整備】

- ・私たちは、診断書に代えて領収証等による給付金のご請求を可能にする範囲を設けるなど、お手続き時のご提出書類の簡素化に取り組んでおります。また、保険金・給付金の請求ガイドをオフィシャルホームページ上に掲載し、さらに、マイページから給付金のご請求を受付するシステムを整えるなど、お客様の利便性向上に努めております。
- ・また、お客様に安心して治療に専念いただけるよう、「先進医療給付金(陽子線治療・重粒子線治療)の医療機関あて直接支払サービス」の提供を通じ、一時的な経済的負担の軽減に努めております。
- ・支払査定のための医学的・法務的専門知識を有する人材の体系的な育成を行うことで、正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払いの実現に努めております。

【サービスチャネルの構築】

- ・私たちは、より多くの方に魅力ある生命保険商品・サービスを提供することを目的に募集代理店や通信販売(郵送)に加え、通信販売(Web)申込基盤の構築等、お客様ニーズに応じて幅広く販売チャネルの拡充に継続的に取り組んでまいります。
- ・代理店やお客様の利便性向上に向けて、代理店サポートセンターやお客様コンタクトセンター、オフィシャルホームページ、ショートメッセージサービス等、複数のコンタクトラインの整備・強化に努めております。募集代理店には、代理店サポートセンターによる情報提供・照会体制の整備を進めるとともに、お客様にはオフィシャルホームページの充実やお客様コンタクトセンターを通じた手続きの利便性向上に取り組んでおります。
- ・お客様の利便性向上に向けたコンタクトラインの機能強化の観点から、チャットや自動応答受付等を導入するとともに、給付金支払履歴に応じた請求勧奨案内や、手続きを分かりやすくするための動画等、契約期間を通じた長期的なフォローアップ体制の構築に取り組んでおります。

【資産運用】

- ・当社は、ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント)*の考え方に基づき、適切なリスクコントロールのもと、円金利資産である公社債等の運用を中心とし、安定的な資産運用収益の確保に取り組んでおります。

* 生命保険商品という超長期の負債特性を反映し、資産と負債を総合的に把握・管理する手法。

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、お客様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。
- また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客様とともに行動します。

具体取組

【利益相反の適切な管理】

1. 利益相反の管理

- 私たちは、「利益相反管理方針」等の規程を策定し、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引(利益相反の可能性のある取引)を適切に把握・管理するための体制を整備しております。
- 具体的には、利益相反の可能性のある取引を類型化した上で、個別具体的な事情に応じて特定し、適切に管理しております。

一貸付や出資引受等の条件として生命保険商品へのご加入を求めるなど、優越的地位の濫用に該当するおそれのある取引や第三者からお客様利益と相反する影響を与えるおそれのある贈答や遊興の供応を受ける行為について、マニュアルの整備や研修等を通じ、当該取引を防止する体制を構築するとともに、お客様からの苦情や内部通報をモニタリングし、当該取引が発生していないことを確認しております。

一インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引について、情報管理に係る規程の整備、研修等を通じ、当該取引の発生を防止する体制を構築しております。

2. 代理店に募集委託をする場合

- 複数の保険会社の商品を扱う乗合代理店においては、お客様にご提案・推奨する商品の選定に関し、代理店手数料の多寡や元受保険会社との系列関係等による影響を受ける可能性があります。
- このため、当社は、募集代理店に支払う代理店手数料の水準は、当社の経営の健全性確保および募集代理店による保険募集の公正の確保に留意した上で、適切な設定を行っております。また、当社は、「募集代理店手数料規程」にもとづく代理店手数料のほかに、当社の特定商品の販売量に偏重した上乗せ報酬等の支払いは行っておりません。
- また、募集代理店において適正な募集が行われているかについて、募集代理店の点検等を通じて定期的にモニタリングを行っております。

【コンプライアンス意識の醸成】

- 私たちは、一人ひとりが、あらゆる場面で、ルール・マナーを守りお客様本位で行動すべく、定期的な研修の強化やコンプライアンスプログラムの取組を通じ、更なるコンプライアンス意識の醸成にも努めてまいります。

方針 5. お客様の声を活かす取組・結果の検証

- 私たちは、お客様の声を大切にし、学び、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・ご要望だけでなく、お客様の立場に立った従業員の提案等、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。

具体取組

- お客様コンタクトセンターや募集代理店、お客様アンケート調査等を通じ、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等をお客様の声として真摯に受けとめ、一人ひとりのお客様の声に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。
- また、これらのお客様の声を業務運営に反映させるため、経営層で構成する会議体等にてお客様の声の共有およびお客様サービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。

方針6. 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

- 私たちは、従業員があらゆる業務においてお客様のご要望に誠実・迅速にお応えし、お客様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、研修体系等の整備を通じ、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

具体取組

- 私たちは、企業理念や「お客様本位の業務運営方針」の浸透に向け、全役職員が閲覧できる社内イントラネットに、企業理念や「お客様本位の業務運営方針」、業務を遂行する上で遵守すべき原則等を定めた「行動規範」の掲載や、役職員向け研修等の取組を行っております。
- また、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、取組内容について経営会議・取締役会へ報告を行い、定期的な更新・公表を行ってまいります。
- さらに、募集代理店の指導・教育を行う担当者等に対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、生命保険商品の内容・仕組み等の知識・スキルに加え、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育を実施しております。

上記の方針に基づく取組の他、お客様の最善利益に適う商品提供等(プロダクトガバナンス)に向けて、下記に記載の取組方針に基づき、取組体制の整備、商品の開発・発売後の対応に取り組んでおります。

「方針2. よりよい商品・付帯サービスの開発と、お客様ニーズに合わせた生命保険商品募集の徹底」におけるプロダクトガバナンスに関する取組

取組方針1. 取組体制

- ・ 「お客様本位の業務運営に係る方針」のもと、お客様の利便・利益に資することを目的とし、お客様のニーズを的確に把握した商品・サービスの提供に取り組めます。
- ・ 取組の推進に向けて、経営会議の諮問機関として企画関係・各事業・リスク部門の担当役員が中心メンバーとなる 「コンプライアンス委員会」、「リスク管理委員会」等で、各領域における取組方針の策定および取組状況のモニタリングに加え、プロダクトガバナンスに係る審議等を実施します。
- ・ 「商品開発に係る基本方針」をはじめとする各種方針・規程に基づき、商品開発時や発売後のフォローアップ等の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、内部監査部門による定期的な監査の実施や、必要に応じて非常勤取締役や社外監査役等からの意見を取り入れる等、これらの実効性を確保するための体制の整備に取り組めます。
- ・ お客様がより良い商品を選択できるよう、わかりやすい情報提供に努めます。

具体取組

- ・ 私たちは、企業理念として「新たな発想でお客様一人ひとりの人生をサポートし続ける」を掲げ、新しい時代にあった生命保険商品やサービスの提供に取り組んでおります。
- ・ また、当社は「商品開発に係る基本方針」および「商品開発管理規程」を整備し、当該方針・規程に基づき、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける適切な品質管理と、体制整備の構築や検討をしております。こうした取組を通じ、2025 年 1 月に「はなさく変額保険」を発売いたしました。
- ・ 「はなさく変額保険」発売にあたり「特別勘定のしおり」の提供に加え、公式ホームページに「特別勘定ページ」、マイページ画面に「変額保険(特別勘定)のご確認・お手続きページ」を新設し、情報提供充実と利便性向上に取り組んでおります。
- ・ 今後も、世の中の変化やお客様ニーズに向き合い、業務運営の定期的な検証・見直しを実施するなど、製販全体でお客様本位の業務運営の高度化に取り組んでまいります。

取組方針 2. 商品開発時の対応

- 商品開発に係る基本方針をはじめとする各種方針・規程に基づき、商品開発時には、お客様ニーズ等の審議を行います。
 - 特定保険契約(ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品)については、商品の複雑さやリスク等の特性等を踏まえ、お客様のご経験や投資に関する知識等も勘案し、当社が定めた基準に適合したお客様を販売対象としております。
 - また、お客様の最善の利益を実現する観点から、代理店等の販売会社向けに、ご契約に関する重要な情報に資する適切な資料提供に努めます。
 - なお、特定保険契約について、商品の複雑さやリスク等の特性等を踏まえ、取り扱っている代理店等との定期的なコミュニケーションを通じ、実効的なコンプライアンス態勢の確保に努めます。
- (※)「はなさく変額保険」については、長期・積立投資等の平準払変額保険の商品特性を踏まえ、特別勘定のパフォーマンスを確認しております。

具体取組

- 当社は、「商品開発に係る基本方針」および「商品開発管理規程」に基づき、お客様ニーズ等を審議・検討しております。2025 年 1 月に発売した「はなさく変額保険」の開発にあたっては、上記の審議・検討に加え、「資産運用リスク管理方針」および「特別勘定資産業務管理規程」等に基づき、特別勘定に組み入れた各ファンドについて、運用会社の規模・リスク等の体制整備状況、ファンドのパフォーマンス・リスク評価・格付け等の状況を検証し、リスク管理委員会において評価しております。
- また、「はなさく変額保険」の発売に際しては、募集代理店向けの研修教材を制作し、商品のリスクや複雑性等を踏まえ代理店向けの情報提供を行っており、代理店のコンサルティング販売のサポート・推進に取り組んでおります。

取組方針 3. 商品発売後の対応

- ・ 経営会議の諮問機関である「コンプライアンス委員会」、「リスク管理委員会」等において、定期的にお客様の声や、販売状況、解約等の状況、特別勘定の運用状況について、モニタリングを行い、必要に応じ、その結果を商品の改善や見直しにつなげます。
 - ・ あわせて、これらの状況について、必要に応じて代理店等へ情報提供を行う等、販売会社とのコミュニケーションを通じ、実効的なコンプライアンス態勢を確保します。
- (※)「はなさく変額保険」については、長期・積立投資等の平準払変額保険の商品特性を踏まえ、特別勘定のパフォーマンスを確認しております。

具体取組

- ・2025 年 1 月に販売を開始した「はなさく変額保険」について、販売開始後の状況について、以下のモニタリングを実施しております。
- コンプライアンス委員会において、不適正事象の発生状況や継続率、苦情等お客様の声についての検証
- リスク管理委員会において、特別勘定に組み入れた各ファンドにおける、運用会社の規模・リスク等の体制整備状況、ファンドのパフォーマンス・リスク評価・格付け等の状況进行评估
- ・代理店向けに「はなさく変額保険」の販売状況や特別勘定の運用状況等の情報提供を通じ、代理店の販売状況等を踏まえたコミュニケーションに取り組んでおります。また、適合性シートの活用状況や「法令遵守マニュアル」を通じた代理店等へ連携すべき情報を継続的に検討し、必要に応じて内容を見直してまいります。