

## 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る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。
- また、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」としてとりまとめ、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もとづき「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お伺いすることとし、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。
- 加えて、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であるかどうかを改めてご確認ください。

- ・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。

(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等、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、申込みまでに複数回に亘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います。
- ・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。

### 【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、今後の当社取組み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、募集代理店の取組み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等、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等、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)申込基盤の構築など、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、手続きをわかりやすくするための動画など、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)\*の考え方にもとづき、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等、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。

—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乘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り組みを通じ、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みを行っております。
- 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。