

お客さま本位の業務運営に関する取組内容

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

方針1. お客さま本位の業務運営

当社は、経営理念に則り、お客さまが真に求める生命保険商品・付帯サービスを提供し、お客さまに対する長期にわたる保障責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

具体取組

- 当社は、経営理念として、相互扶助の精神に基づく生命保険事業の本質を自覚し、その社会的責任を全うするため、「まごころと感謝の気持をもって、常に契約者に対する最善の奉仕に徹する」旨を掲げ、お客さまにお約束した保険金・給付金等を確実にお支払いすることを通じて、お客さまの生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいりました。
- 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」を踏まえて、生命保険会社としての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」を取締役に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「お客さま本位の業務運営に関する取組内容」としてまとめており、経営会議の諮問を受けた「お客さまの声による業務品質向上会議」にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会に対し必要な報告を行い、定期的に更新・公表を行ってまいります。
- なお、上記の方針および取組内容の定着を測る指標として「お客さま満足度」を定め、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。

方針 2. 生命保険商品・付帯サービスの開発

当社は、社会の要請やお客さまのニーズを的確に把握し、お客さまが真に求める生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。

具体取組

(個人保険)

- 2020年4月より、3大疾病や要介護状態などのリスクに加え、3大疾病よりも早期の病態に対しても幅広く備えることができる新特約「ワイドガードプレミアム(総合障害保障特約020)」、「ナイスガードプレミアム(特定疾病保障特約020)」の販売を開始しました。
また、2000年に発売して以来、ご好評いただいている、被保険者の健康状態等が当社の定める条件を満たしている場合に対象特約の保険料を割り引く「健康自慢(健康体料率特約(特約用))」の加入年齢範囲・対象特約を拡大しました。
- 2020年10月より、“人生100年時代”による更なる雇用期間の延長に伴う就業不能ニーズにお応えするため、『大樹セレクト 働く人応援ほけん』としてご好評をいただいている、就業不能状態を保障する特約「くらしエール(継続治療後収入サポート特約019)」「くらしガード(就労不能収入サポート特約019)」の有期型(歳満期)の満期年齢上限を70歳に拡大しました。
- 2021年5月より、がんを経験された方や持病や既往症などの健康上の理由によりこれまでががん保険へのご加入をあきらめていたお客さまでも、ご契約時において4つの告知事項がすべて「いいえ」であればお申し込みいただける、引受基準緩和型のがん保険として「おまかせ・がんのほけん」の販売を開始しました。
- なお、当社は公益財団法人日本対がん協会と協賛契約を締結しており、同協会が運営する「リレー・フォー・ライフ」「がん相談ホットライン」「ピンクリボンフェスティバル」(*1)の活動への協賛・支援を通じて、がんサバイバーやそのご家族を支援し、地域に貢献する取組みを行っております。
*1…リレー・フォー・ライフは、がん患者やそのご家族を支援し、地域全体でがんと向き合い、がん征圧を目指して1年を通じて取り組むチャリティ活動です。
がん相談ホットラインは、がん患者やご家族、大切な人からのご相談を、看護師と社会福祉士が相談料無料でお受けする電話相談サービスです。
ピンクリボンフェスティバルは、乳がん検診の大切さを伝え、患者さんを支えていく活動です。

- 当社オフィシャルホームページのご契約者さま専用サービス「大樹生命マイページ」では、ご契約内容の照会やご登録内容の変更、書類のご請求などのお手続きができるよう対応しております。また、契約者貸付・すえ置き保険金等のお取引の当日着金サービスや、お知らせ書類の閲覧サービス等、お客さまサービスの向上に努めております。その他、健康、育児、介護などの相談に専門家がお答えする無料相談サービスのご提供も行ってしております。
- 当社はお客さまの健康増進をサポートするサービス・商品の提供に努めており、スマホアプリ「大樹らいふ倶楽部」にて健康診断・人間ドックの結果を入力すると、その数値に対してのメッセージと、適した運動コンテンツ(*2)を提供する機能「大樹 Personal GYM」を搭載しております。
*2…運動コンテンツは(株)東急スポーツオアシス完全監修
- 2020年10月より、高齢化社会における認知症への備えとして、お客さまの認知症予防・介護・必要な資金への備えについて、様々なサポートを行う「大樹の認知症サポートサービス」の提供を開始しております。また、当社は「認知症サポーターキャラバン パートナー企業」として、営業職員の「認知症サポーター」養成にも取り組んでおり、認知症についての理解を深め、お客さまからより一層信頼されるサービスの提供と地域社会への貢献を目指しております。
- 2020年10月より、WEB上で登録いただいた企業同士のオンライン交流(*3)により商談チャンスなどを提供する「大樹のWEBビジネス支援サービス」を開始しており、お客さまの求める利便性向上のサービス・商品の提供に努めております。
*3…EventHub社のプラットフォームを活用しております。

(企業保険)

- 企業や官公庁等の団体のお客さま向けには、所属員の死亡保障・医療保障や企業年金・財産形成制度等の福利厚生制度の運営を支える商品をご提供しているほか、福利厚生に関する情報提供や課題提起等のサービス、電話による健康相談等のサービスをご提供するなど、各企業や団体ごとのニーズに応じたきめ細かい対応を行っております。
- 2020年4月より、団体向けの医療保険である「メディカル・セレクト（無配当医療保障保険（団体型）」に付加する特約として、日帰り入院も給付対象とし、入院時に必要な諸費用を一時金で賄える「無配当医療保障保険（団体型）用入院初期給付特約」の販売を開始しました。

方針 3. 生命保険商品の募集

当社は、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、生命保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ① お客さまの保険その他金融商品に関する知識、生命保険商品加入の目的、お客さまの年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して提案いたします。
- ② 生命保険商品の内容や仕組みについては、お客さまに十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客さま一人ひとりのニーズに対応していることを確認いたします。
- ③ 変額年金、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、①②に加え、お客さまの投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心掛けます。

具体取組

1. お客さまのご意向等を踏まえた商品提案

(お客さまのご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- 当社は、金融商品の販売等に関する法律にもとづき「勧誘基本方針」を制定・公表するとともに、お客さまの状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した生命保険商品をご提案できるよう社内規則等の制定や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、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、ご提案した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おります。
- 具体的なプランの提案にあたっては、アンケートや携帯端末「ミレットPlus」等を用いてお客さまのご意向（「万一の保障」「生前給付保障」「就業不能状態への保障」「入院・手術などの保障」「資産形成」または法人の各種ニーズ）を必ずお伺いし、お客さまのご意向とご提案プランの関係をご説明するとともに、最終的なご意向と当初のご意向の比較・確認を行います。更に、契約締結に際しては、お申し込みいただく保険商品の内容がお客さまのご意向と合致しているかどうかをご確認いただいております。
- 市場リスクのある特定保険契約に該当する外貨建保険商品については、お客さまの商品知識、投資経験、財産状況および契約締結の目的に照らしてご提案するとともに、契約締結に際しては、保険商品の内容がお客さまのご意向に合致しているか、市場リスクについてご理解いただいているかどうかを、改めてご確認いただいております。

- お客さまのご意向・ニーズが共通するような当社保険商品と、当社が取り扱う他保険会社の保険商品がある場合には、比較可能な同種の保険商品があることと、提案の理由等を記載した書面を交付し、ご説明しております。

(ご高齢のお客さま等への対応)

- 当社では、一般的に、高齢になるにつれ認知機能の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客さまが生命保険にご加入される際の募集手順を定め、複数回の説明機会設定やご親族の同席をお願いするなど、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、80歳以上のお客さまの場合には、お申込み手続き後に改めて募集人以外の者より、ご不明点の有無などをお電話等にて確認させていただいております。
- なお、70歳以上のお客さまへの一時払外貨建養老保険の募集にあたっては、ご家族のご同席時などに、営業職員が使用する携帯端末に登載されている「注意喚起動画」をご視聴いただくことを必須としており、お申し込みいただく保険商品の内容を十分にご理解いただけるよう、より丁寧で慎重な説明を実施しております。
- 加えて、障がいのあるお客さまに対して、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、障がいのあるお客さまに配慮すべき事項を示した社内教材「マナー・コンプライアンスマニュアル」や「ガイドブック」を作成のうえ、研修を実施するなどお客さまに応じた適切な対応が行えるよう取組みを進めております。

2. 重要な情報の提供

(契約概要・注意喚起情報)

- 当社は、お申込みの際し、お客さまに生命保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために必要な情報として「設計書（契約概要）」を交付しご説明しております。また、注意喚起すべき情報として「特に重要な事項のご説明（注意喚起情報）」も、併せて交付しご説明しております（市場リスクのある特定保険契約に該当する外貨建保険商品の場合は、「契約締結前交付書面〔設計書（契約概要）／特に重要な事項のご説明（注意喚起情報）〕」）。
- 「設計書（契約概要）」、「特に重要な事項のご説明（注意喚起情報）」等の新規作成・改訂に際しては、読みやすく、分かりやすい表示となるよう、文字量の削減や書体・色彩・レイアウトの見直し等の工夫を行っております。
- 市場リスクのある特定保険契約に該当する外貨建保険商品については、外国為替相場の変動により円に換算した保険金額等が、払込保険料総額を下回り損失を生じるおそれがあることと、お客さまのご負担となる費用（保険契約関係費、為替手数料等）に関する記述を、強調して表示し、お客さまにご理解いただけるようご説明に努めております。なお、営業職員が特定保険契約を販売するにあたっては社内試験の合格を要件としております。

(情報提供の充実)

- 当社は、営業職員が使用する携帯端末「ミレット Plus」に、さまざまな機能を搭載・活用することで、お客さまへの情報提供の充実を図っております。例えば、保障に関する関心事については、ご要望に応じて、「ご家族の生活保障」「老後の生活資金」「医療保障」「お子さまの教育資金等」「キャッシュフロー」を作成してシミュレーションを行い、各種税制・社会保障制度を踏まえたうえで、保障の必要性と適切な保障額について情報提供しております。このうち、「ご家族の生活保障」シミュレーションについては、複数ページの詳細版に加え、その要点を1枚にまとめた「ライフプランシミュレーション ご家族の生活保障ダイジェスト」を作成しており、お客さまの状況、ご要望に応じた、より充実した情報提供を推進しております。
- また、情報をよりわかりやすく確実にお客さまにお届けできるよう、ご説明やお手続きに使用する画面において、お客さま毎に表示内容をカスタマイズできる機能を充実させ、お客さま一人ひとりにあわせたご提案が可能です。
- お客さま向け画面は、ユニバーサルデザイン・人間工学・心理学等の観点より株式会社BBStone デザイン心理学研究所(代表取締役社長:日比野 好恵)のコンサルティングを受け、お客さまにとって、よりわかりやすい画面設計を実現しています。
- 設計書(契約概要)の付属帳票として、保障内容が一目でわかる「おすすめプランの概要(設計書ダイジェスト)」や最大3プランの設計書の概要を1枚で表示できる付属帳票「複数プラン提案書」の導入により、お客さまの様々なニーズ・ご意向を踏まえ、複数のプランを同時に分かり易く表示することで、お客さまにとって比較や選択がし易くなる提案を実現し、情報提供の充実を図っております。

(複数の保障を有する商品をご提案する場合)

- 複数の保障を有する商品をご提案する際には、それぞれの異なる保障ごとにご説明を行っております。例えば、「大樹セレクト」は、特約を保障内容に応じて区分けした「死亡保障セレクト」「生前給付保障セレクト」「介護保障セレクト」「医療保障セレクト」の4つのセレクトからお客さまのニーズに応じて、単品の商品としてあるいは複数のセレクトを組み合わせたパッケージ商品としてご加入いただける保険商品であることから、「設計書(契約概要)」において、セレクトごとに保険料や保障内容等の重要な情報についてご説明しております。

3. 保険料・保険金等に関する情報提供

- 当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している生命保険商品について、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、「設計書(契約概要)」に保険料・保険金額・支払事由等を、「特に重要な事項のご説明(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おります。

- また、市場リスクのある特定保険契約に該当する外貨建保険商品については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が円建では確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「契約締結前交付書面〔設計書（契約概要）／特に重要な事項のご説明（注意喚起情報）〕」にお客さまのご負担となる費用（保険契約関係費、為替手数料等）を記載しております。

4. 団体保険等

（団体保険）

- 当社は、企業や官公庁等の団体が団体保険商品の加入勧奨を行う際にも、当該団体保険商品が被保険者となるお客さまのご意向に即した内容となっていることをお客さま自身にご確認いただけるよう対応しているほか、保険料・保険金その他の重要な情報を分かりやすく提供するように努めております。

（当社が募集委託を受ける場合）

- 自社で開発した商品ラインアップを補完する目的で募集を受託している他の保険会社の商品についても、当該保険会社と協議し、商品の特性に応じ、適切にお客さまのご意向等に対応した商品提案や、重要な情報の提供等が行えるように努めております。

方針 4. 代理店への募集委託

当社は、当社の募集代理店において、3. に定める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。

具体取組

- 当社は、新たに募集代理店への委託を開始する際には、保険募集等が適切に行える体制となっているかどうかを確認しております。
- 委託開始後においては、募集代理店がお客さまのご意向等に対応した生命保険商品のご提案や、お客さまに商品の内容・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、募集代理店に対する教材の提供や研修等を通じた指導・教育を行っております。この指導・教育に係る取組内容・結果について、当社の経営層が参加する会議体等への報告を実施し、今後の取組みに反映してまいります。
- また、複数の保険会社の商品を取り扱う募集代理店（乗合代理店）において、お客さまに対して特定の生命保険商品を提案・推奨する際には、その提案・推奨理由を分かりやすくご説明するよう指導・教育を行っております。加えて、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さま向けの説明資料を作成し、乗合代理店に提供しております。
- 金融機関代理店においては、生命保険のみならず様々な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や教材を提供し、研修等を通じた指導・教育を行っております。また、金融機関代理店によるアフターフォロー強化に向け、アフターフォローに必要なツールの作成・提供を検討してまいります。
- なお、当社では、募集代理店におけるお客さま本位の業務運営に資する取組・体制整備等を評価し、更なる高度化を促進する観点から、2019年4月に代理店手数料の体系を改正いたしました。募集代理店における契約の継続状況に加え、代理店自身の管理体制の整備状況等の観点からも評価を行う体系としております。
- 上記体系や考え方について、お客さま向けに、当社公式ホームページ上で公表しております。また、募集代理店向けには、対話・意見交換を通じ、当社や募集代理店における「お客さま本位の業務運営」の推進に努めております。

方針 5. 保険金・給付金等のお支払等

- (1) 当社は、お客さま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、定期的にお客さまにご確認いただくとともに、お客さまのライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めてまいります。
- (2) 当社は、効率的な事務体制の構築やお客さまへのご説明の充実を通じ、お客さまにとって分かりやすく利便性の高いお手続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。

具体取組

1. 契約継続中の情報提供等

- 当社は、お客さまへの定期的なアクセスを通じご契約内容をご説明するとともに、保険金・給付金等のご請求やライフサイクルの変化に応じた保障の見直し、その他必要なお手続き等をもれなくご案内するため、営業職員・サービスパートナーによる「大樹生命安心さぽーと活動」を行っております。当活動では、携帯端末「ミレット Plus」を活用しながら、お客さまのご契約内容等について分かりやすくご説明しております。また、当活動に加えて、90歳以上のお客さま（契約者さま、被保険者さま）に対しては、毎年、現在の状況等に関する確認も行っております。
- また、年1回「大樹生命からのお知らせ」（現在ご加入しているご契約内容等をお知らせする通知）をお送りしているほか、当社オフィシャルホームページのご契約者さま専用サービス「大樹生命マイページ」でも、ご契約内容の照会やご登録内容の変更、書類のご請求などのお手続きができるよう対応しております。なお、ご契約内容に関する情報を、契約者さまと同等の範囲内で、事前にご登録していただいたご家族の方に開示することができるサービス「ご家族登録制度」もご提供しております。
- その他の情報提供として、保険金・給付金のご請求を確実に行っていただけるよう「保険金・給付金のご請求手続きとお支払いについて」というガイドブックを契約者さまに配布するとともに、当社オフィシャルホームページにも全ページを掲載し、常時ご参照いただけるよう対応しております。また、「指定代理請求人」（三大疾病保険金等について、受取人が請求できない特別な事情があるときに、受取人に代わって請求を行うことができる）が未指定の場合には、ご指定をお勧めするなどの取組みも行っております。

2. 保険金・給付金等の支払に関する体制整備

- 当社は「診断書情報解析システム」「査定業務ガイダンスシステム」を導入し、お客さまからご提出いただく診断書をデータ化するとともに、お客さまのご契約情報と合わせて解析することにより、適正・迅速なお支払いの実現に努めております。また、一定の条件を満たす

給付金のご請求については、診断書に代えて診療明細書等によるご請求を可能にするなど、ご提出書類の簡素化にも取り組んでおります。一方、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育成も行っております。

- お客さまの治療費に関するご負担を軽減するとともに、安心して治療に専念していただくための取組みとして、先進医療の中でも特に治療費が高額な重粒子線治療および陽子線治療について、先進医療給付金を当社が医療機関に直接支払うサービスを提供しています。
- 死亡保険金の請求手続とあわせて、公的機関への届出や相続等、お客さまがお亡くなりになった際に必要となる広範な手続についてトータルでサポートする「大樹生命ご遺族さぽーと」サービスを提供しています。
- 営業職員が使用する携帯端末「ミレットPlus」画面上で給付金請求手続き等を簡便にガイドする機能により、お客さまの面前で申出内容を確認しながら、診断書の提出が不要な「簡易取扱請求」の取扱可否判定を系統的に実施するなど、的確かつ迅速な手続に努めています。
- また、当社は新型コロナウイルス感染症への対応に関する取組みとして、保険金、給付金、契約者貸付等のお手続きの際、必要書類を一部省略する等により、簡易迅速なお取扱いをいたします。
新型コロナウイルス感染症に罹患された場合で、医療機関の事情などにより、自宅またはホテル等臨時施設で治療を受けられた場合も、医師の証明書等をご提出いただくことで、入院給付金のお支払いの対象としてお取り扱いしております。
新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた場合、死亡保険金のお支払い対象となり、災害割増特約等のお支払い対象としてお取り扱いしております。
医療機関への通院に代えて自宅等で医師による電話診療またはオンライン診療を受けた場合、通院特約の保険期間中の診療日について、通院給付金の支払対象としております。

方針 6. サービスチャネルの構築

当社は、生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客さまサービスを迅速かつ適切に行うべく、フェイス・トゥ・フェイスでのサービスを中心とし、営業職員その他さまざまなサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。

具体取組

- 当社は、フェイス・トゥ・フェイスのお客さまサービスを担う営業職員、お客さまのアフターフォローを専門的に担うサービスパートナーを全国の営業部に配置しているほか、お客さまと多くの接点を構築するため、募集代理店、金融機関代理店等のサービスチャネルを整備・強化しております。(2021年4月1日時点で、全国に営業部(営業室)450カ所)
- また、当社オフィシャルホームページ、コールセンター「お客さまサービスセンター」等を通じた情報提供体制も整備しております。「ご高齢のお客さま専用ダイヤル」の開設により丁寧な対応に取り組んでいるほか、聴覚に障害のある方がコールセンターにお問い合わせしやすくなるよう、2021年4月より、「大樹生命手話通訳リレーサービス」を開始しております。
- 加えて、お客さまのライフスタイル多様化などにより、営業職員による訪問サービスを十分にご提供できていないお客さまを対象に、お電話と訪問による契約内容のご確認や給付金の請求サポート等の「安心さぼーと活動」を専門に行う組織によって、1都3県の一部のお客さまのフォローを実施しております。
- なお、当社では、新型コロナウイルス感染拡大防止およびお客さま体験向上の観点より、非対面での新契約お申込み手続きの取扱い(*4)、各種保全手続きの郵送対応範囲の拡大、“大樹生命マイページ”を利用したご提案書のメール送信・契約書類の電磁的交付などを行っております。
*4…2020年5月より、書類を郵送し電話でご説明のうえ、非対面での新契約のお申込みを取り扱っております。
- 「新しい生活様式」におけるお客さまコミュニケーションの多様化に対応するため、2020年11月より営業職員の個人用携帯にビジネスチャット「LINE WORKS」(*5)を導入することで、すべてのお客さまとのコミュニケーションの活性化を推進しております。2020年12月にはデジタル面談ツールである「Zoom」(*6)を全国の営業部等に導入し、非対面でのコンサルティングを可能としました。2021年5月から使用している新たなタブレット型営業端末「ミレット Plus」には、会議ソフト「Microsoft Teams」(*7)を導入しており、営業職員が制約なく「デジタル面談」を実施できる体制を整えております。
*5…ワークスモバイルジャパン株式会社(代表取締役社長 福山 耕介)
*6…Zoom Video Communications社(本社:米カリフォルニア州、エリック・ユアン CEO)

* 7…Microsoft、Microsoft Teams は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

方針7. お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

具体取組

- 当社は、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。
- 具体的には、コールセンター「お客様サービスセンター」や全国の営業拠点等に寄せられた「お客様の声」をもとに分析し、問題点や課題点を整理したうえで、役員・部長等をメンバーとする「お客様の声による業務品質向上会議」において、お客様サービスの向上に資する具体策を審議しております。なお、当会議では「お客様本位の業務運営に係る取組内容」に関する審議も行っており、審議結果については、適宜、経営会議等において報告・共有化を図っております。
- 更に、当社の生命保険商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「お客様満足度調査」を実施するとともに、弁護士や学識経験者、消費生活アドバイザー等から保険金等のお支払い手続きを中心とした事務・サービス全般ならびにお客様向けの説明資料等に関するご意見をいただく「保険金等支払審議会」を開催するなど、お客様サービスの更なる向上に努めております。
- 加えて、企業の苦情を中心としたお客様対応に関する国際標準規格である「ISO10002（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）」への適合宣言を実施しており、当該規格に準拠し、お客様の声を踏まえた継続的なお客様サービス改善に取り組む中で、「消費者志向宣言」を公表しております。

方針 8. 資産運用

当社は、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用に努めてまいります。

具体取組

- 当社では、インカム収益及び資本の安定的拡大を目指して ALM（アセット・ライアビリティ・マネジメント）型運用を行っております。具体的には、円建公社債など保険負債の特性に合わせて運用する資産をポートフォリオの中核とし、金利変動の影響を抑制します。そして、リスク許容度の範囲内で保険負債と異なる通貨建の確定利付資産および外部委託投信、並びに株式資産および不動産等への分散投資を行っております。
 - リスク管理面では、適正なポートフォリオを構築することを資産運用リスク管理の基本方針とし、運用戦略がリスク許容度の範囲内にあることをチェックし、リスクとリターンのバランスを定期的にモニタリングすることで、資産の安全性・健全性を確保しつつ、中長期的な安定収益の確保にも努めております。
 - 機関投資家の役割がますます重要になっている中、当社では、「責任ある機関投資家」の諸原則 《日本版スチュワードシップ・コード》 の受け入れを表明しております。株式投資にあたっては、企業の収益性、安全性、成長性等を基準に投資判断を行い、投資先企業との建設的な対話を行うことで、投資先企業の企業価値向上を通じて中長期的に投資収益を得ることを目指しております。
 - また、機関投資家として社会的責任を果たす中で進めている多様な投融資案件への取組みの一環として、ESG 投融資（*8）を行っております。生命保険会社としての社会的責務をふまえ、資産特性に応じて環境・社会・ガバナンスの課題を考慮した資産運用を行い、環境や地域・社会と共生し、経済・企業の安定的な成長と社会的価値の調和的な発展を目指してまいります。
- *8…ESG 投資：環境（Environment）、社会（Social）、ガバナンス（Governance）に関する情報を考慮した投資。

方針 9. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

具体取組

(利益相反の管理)

- 当社では、「利益相反管理基本方針」を定め、保険業法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を不当に害することのないよう、法令および当社規程等を遵守し、適切に業務を管理・遂行しております。
- 具体的には、他の部門から独立した利益相反管理統括部門および利益相反管理統括者を設置し、対象取引の特定および管理を一元的に行うとともに、利益相反管理態勢の適切性と有効性を定期的に検証・評価し、適宜改善しております。また、利益相反管理について定められた法令および社内規則等を遵守するため、役職員等を対象に教育・研修等を行っております。
- また、スチュワードシップ活動を行うにあたっては、「スチュワードシップ活動に関する利益相反管理の方針」を定め、お客さまの利益を第一として行動し、利益相反を適切に管理しております。
- 法人営業部門と資産運用部門を分離し、取引関係の有無に関わらず、資産運用部門が独立して投資判断を行う態勢を構築しており、投資先に対する議決権行使についても、資産運用部門が独立して判断を行っております。また、議決権行使に係る利益相反を適切に管理すること等を目的に「スチュワードシップ活動推進会議」を設置しており、重要議案（*9）については事前に協議しております。議決権行使結果についても、賛否判断理由も含め、個別に開示を行っております。
*9…保険取引が多い企業や代理店として保険販売が多い企業等の議案で国内株式議決権行使規程に定める基準に該当した議案
- 当社は、利益相反取引を下記(1)～(4)の類型に分類・特定し、お客さまの利益を不当に害することのないよう管理しております。
 - (1) 当社等とお客さまとの間で利益相反が生じる取引
 - ① 優越的地位の濫用（他の取引を条件とする取引）
 - ② 不適正な勧誘・販売
 - (2) 当社等のお客さま相互間で利益相反が生じる取引
 - ① 対立・競合関係にあるお客さま相互間の利益相反
 - ② 特定のお客さまのみを有利に取り扱うことによる他のお客さまとの利益相反
 - a. 特別の利益の提供

b. 特定のお客さまを合理的な理由なく著しく優遇する行為

c. 接待・贈答等を受ける行為

(3) 情報の不適切利用による取引（インサイダー取引）

(4) 上記(1)～(3)以外で、利益相反によりお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引

- 上記のほか、ステュワードシップ活動については重要な影響を及ぼす利益相反が生じ得る主な局面について以下のとおり分類・特定し、お客さまの利益を不当に害することのないよう管理しております。

(1) 保険契約等の取引が多い投資先企業への議決権行使にあたって、保険契約等への影響を考慮し、賛否判断が歪められる懸念がある事象

(2) 代理店として保険販売が多い投資先企業への議決権行使にあたって、保険販売への影響を考慮し、賛否判断が歪められる懸念がある事象

(3) 当社の株主である投資先企業への議決権行使にあたって、賛否判断が歪められる懸念がある事象

(4) 当社常勤の役員・従業員が取締役・監査役を兼務している投資先企業への議決権行使にあたって、賛否判断が歪められる懸念がある事象

(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、お客さまにご提案・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うえで、適切な設定を行っております。なお、市場リスクのある特定保険契約（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さまのご負担となる投資性の強い商品）と投資信託等を比較して募集することが多い金融機関代理店に対しては、代理店手数料を記載したお客さま向けの説明資料を適宜提供しております。
- また、乗合代理店において、複数の保険会社の商品の中から、系列関係等にある特定の保険会社の商品をお客さまにご提案・推奨する場合には、そのための社内規則の整備ができているか、また実際にその理由をお客さまに適切にご説明できているか等について、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。

(当社が募集委託を受ける場合)

- 当社は、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、当社の生命保険商品に加え、他の保険会社から当社の商品ラインアップを補完する商品の募集を受託することを通じて、商品ラインアップの拡充に取り組むとともに、お客さまへの保険商品のご提案にあたっては、こ

これらの商品ラインアップからお客さまのご意向に対応した最適な商品をご提案できるよう努めております。

方針 10. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくための給与・研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

具体取組

1. 業績評価体系

- 当社は、営業職員の業績評価について、保険募集だけでなく、例えば、ご契約の継続状況やご加入後の定期訪問等、お客さまサービスのご提供といった要素も盛り込んだ多面的な業績評価体系を構築するよう努めております。また、販売促進施策についても、お客さまの利益を損なう可能性のある過度な内容・水準とならないよう、社内ルールを設定しております。

2. 当社職員への研修・教育

(研修・教育)

- 当社は、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、営業職員が、生命保険商品に関する専門知識に加え、社会保障制度や相続・税務・金融全般に関する幅広い知識を習得することを目的とした教育・研修を行っております。また、お客さまのご意向に対応した商品提案ができるスキル等の向上を目的として、生命保険商品・付帯サービスに関する研修や、商品提案のロールプレイング等のスキル研修等を行っております。

(理念・方針等の浸透)

- 当社は、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営に関する方針」の浸透に向け、会議・研修等において役員が職員に語りかけることに加え、全役職員が携行する「コンプライアンス・カード」に経営理念を記載し、その理念を分かりやすいメッセージ形式とした「お客さまとともに」を朝礼等で唱和する等の取組を行っております。
- また、お客さま本位の業務運営のより一層の推進に向け、経営会議の諮問機関である「お客さまの声による業務品質向上会議」でお客さまの声の全体概況と改善実施状況を協議し、経営会議・取締役会に対し必要な報告を行ったうえ、取組内容については定期的に更新・公表を行ってまいります。

※ 記載内容は、特段の記載がない限り、2021年5月現在の状況を記載しております。また、生命保険商品・付帯サービス等はすべて概要を説明したものであり、当社生命保険商品へのご加入のご検討、あるいは付帯サービス等のご利用にあたっては、必ず最新の情報をご確認ください。

以上