

2017年度
お客さま本位の業務運営に関する取組結果について

2018年6月
三井生命保険株式会社

- お客さま本位の業務運営に係る方針の定着を測る指標(KPI)として、生命保険の募集からアフターフォロー、保険金等のお支払いに至るまでの、当社とお客さまとの主要な接点における取組を総合的に測ることができ、お客さまにとってもわかりやすい概念である「お客さま満足度」を設定することを、2018年1月に公表いたしました。
- 今後は、当指標の中長期的なトレンドを用いて、お客さま本位の業務運営に係る方針および取組内容の定着度合いを測っていくとともに、お客さまの声に耳を傾ける中で、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一層推進してまいります。

お客さま満足度については、従来から公表しておりますが、左記の趣旨に沿い、お客さまのご意向をよりの確に反映できるものにすべく、今後、一部集計方法等の改正を行う予定です。改正後のお客さま満足度は2018年に調査を開始し、結果が判明次第、ホームページにて開示の予定です。

(個人保険)

○お客さまのニーズに幅広くお応えすべく、2017年4月より、経営者向けの保険『定期保険-M』に新特約「介護サポート年金特約017」を付加した『定期保険-Mプラスケア』、また、持病や既往症のある方向けの保険『おまかせセレクト』の新特約「引受基準緩和型終身保険特約016」の販売を開始いたしました。

○2017年8月より、銀行窓販専用商品として、一時払外貨建定期祝金付終身保険『わたしの記念日』の販売を開始いたしました。

○2016年4月の発売以来、ご好評をいただいております『大樹セレクト』に、2017年10月より、「生存給付金付定期保険特約016」と「介護生活サポート年金特約016」の2つの新特約を加えました。また、2018年4月には、ご加入後の保障の見直しができる「セレクト見直し」の取扱いを開始いたしました。

<経営者向け『定期保険-M』>

定期保険M
プラスケア

<持病のある方向け『おまかせセレクト』>

**おまかせ
セレクト**

<銀行窓販専用商品『わたしの記念日』>

わたしの記念日
無配当一時払外貨建定期祝金付終身保険

<『大樹セレクト』新特約・取扱い>

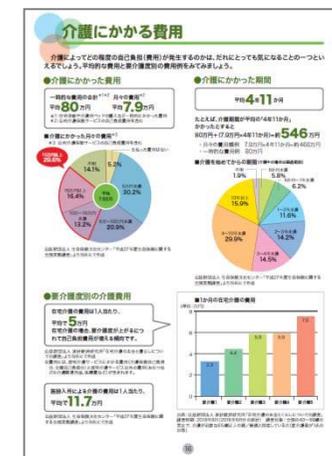
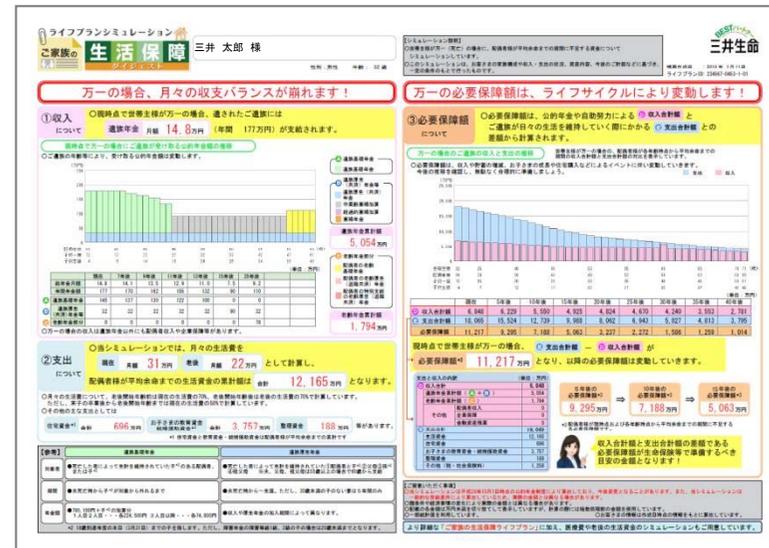
大樹の
お守りプラス
Plus
介護ねんきん
特約

Taiju Select
セレクト見直し
一部見直し

(情報提供の充実)

○各種税制・社会保障制度を踏まえたうえで、保障の必要性和適切な保障額についてお客さまのご要望に応じ情報提供を行う、「ご家族の生活保障」シミュレーションにおいて、2017年8月に、従前の複数ページにわたっていた詳細な資料に加え、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**」を作成いたしました。より見やすくかつお客さまが全体を理解しやすいよう工夫することで、お客さまの状況、ご要望に応じ、より充実した情報提供を推進しております。

○また、2017年10月に『大樹セレクト』に付加できる月額建の年金をお支払いする新特約「**介護ねんきん特約**」を発売いたしました。既発売の一時金をお支払いする介護セレクトの特約と合わせて、多様化するお客さまの介護ニーズに柔軟に応えられるようになったことを踏まえ、募集資料においても、**要介護状態になった時に一時的にかかる費用と、継続的にかかる月々の費用とを大別して表示**するなど、介護に関してより分かりやすい資料へと改善を図りました。



○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、重要な情報提供を適切に行えるようにすべく、日々の研修等で活用しやすいような以下の教材を提供いたしました。

- ①代理店コンプライアンス・マニュアルの改定
- ②提供している保険商品の教材
 - i) 初期研修資料
 - ii) リマインド研修資料
 - iii) 事例トピックス

等

①代理店コンプライアンスマニュアル



②保険商品の教材

i) 初期研修資料



ii) リマインド資料



iii) 事例トピックス



○ 契約継続中の情報提供等

- ① 2017年9月から、自動音声案内が無く、専門スキルを有するコミュニケーターに直接つながる「**ご高齢のお客様さま専用ダイヤル**」を設置いたしました。

○ 保険金・給付金等の支払に関する体制整備

- ① 保険金・給付金のご請求を確実に行っていただけるよう作成しているガイドブック「**保険金・給付金のご請求手続きとお支払いについて**」を刷新いたしました。(2018年5月)
- ② 2018年3月26日より、給付金のご請求において、診断書に代えて領収書等によるご請求いただける対象範囲を拡大いたしました。

■ガイドブック「保険金・給付金のご請求手続きとお支払いについて」



○お客様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様を対象に、お電話と訪問により契約内容のご確認や給付金の請求サポート等の「安心さぽーと活動」を専門に行う新チャネルの試行を開始いたしました。

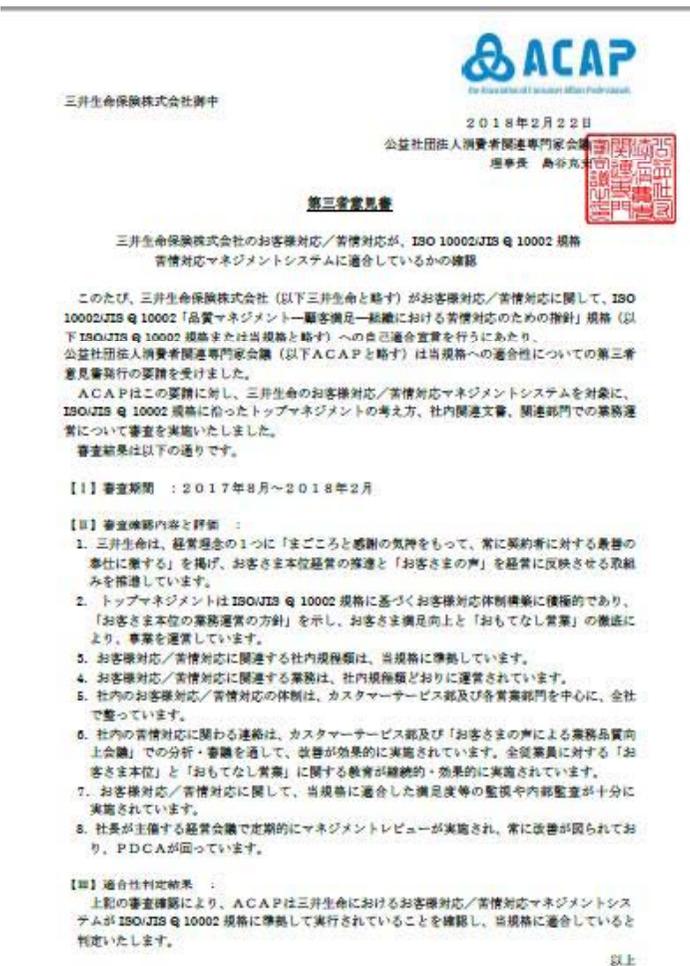
○2018年4月より、東京都の一部のお客様のフォローを行っています。

○2018年4月2日に、国際標準規格「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)」に適合した苦情対応態勢のもと、適切な運営を行っていることを宣言いたしました。今後とも徹底した「お客さま本位」の精神で「お客さまの声」から学び、業務運営の改善に努めてまいります。

○幅広くお客さまのご意見・ご要望をお聞きすることを目的として、昨年度も「お客さま満足度調査」を実施いたしました。ご回答いただいたお客さまからの声をもとに、現状と課題を分析し、サービス改善に向けた取組みに反映しております。

○なお、営業職員や銀行窓販、保険販売代理店等、多様化するお客さまのニーズに合わせて、お客さまが保険にご加入いただく経路も多様化していることを踏まえ、より充実したお客さまサービスの在り方について、継続的に検討を進めてまいります。

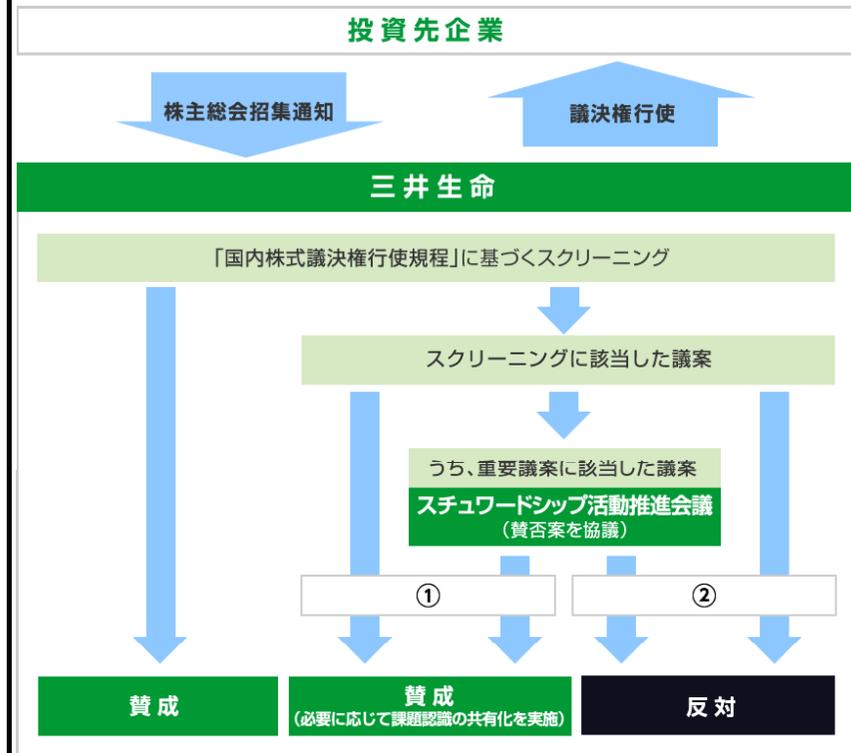
ISO10002適合宣言にあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)が適合性評価についての第三者意見書を発行しています。



○運用利回り向上を企図し、クレジット投資を強化する観点から、**投資フロント部署にクレジット専門チームを新設**し、投資を行いました。クレジット投資拡大に伴い、安全性・健全性の確保に向け、日本生命のノウハウ等も活用し、モニタリングや与信管理等の審査態勢を強化しました。また、グリーンボンド等のESG投資を行い、持続可能な社会の形成にも貢献しております。

○議決権行使をはじめとするスチュワードシップ活動における契約者利益の確保、利益相反防止およびスチュワードシップ活動全体の充実・促進等に関する事項を協議または報告することを目的として、**スチュワードシップ活動推進会議を設置**いたしました。また、議決権行使結果について、議案の主な種類ごとに整理・集計して開示しました。

〈議決権行使プロセス〉



- ①: 投資先企業の課題解決に向けた取組みを評価できる場合
- ②: 投資先企業の課題解決に向けた取組みを評価できない場合や改善が期待できないと判断した場合

※ 詳しくは、弊社ホームページをご覧ください。

- 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・遂行しています。
- 資産運用に関し、**法人取引の有無に関わらず、資産運用部門が独立して投資判断を行う態勢を構築**しています。
- スチュワードシップ・コードへの対応等に関し、お客さま利益を第一として行動し、利益相反を適切に管理することを目的に「**スチュワードシップ活動に関する利益相反管理の方針**」を定め公表いたしました。また方針8にも記載の通り、お客さま利益の確保や利益相反防止およびスチュワードシップ活動全体の充実等に関する協議を行う「**スチュワードシップ活動推進会議**」を設置し、議決権行使における重要議案賛否の協議等を行いました。
- これらの取組の結果、利益相反の観点から問題となる取引は判明しておりません。

(「スチュワードシップ活動に関する利益相反管理の方針」より)
【スチュワードシップ活動に重要な影響を及ぼす利益相反が生じ得る主な局面】

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

- お客さま本位の業務運営に関する方針および取組内容のより一層の浸透を図るべく、**各部門の担当役員が本社・支社に対して直接語りかける場において情報発信**を行いました。
- 営業職員一人ひとりに対してもお客さま本位の業務運営に関する方針を伝えるための資料を作成・配信いたしました。
- 全従業員が閲覧できる社内の電子掲示板にもお客さま本位の業務運営に関する方針を掲載しています。



ホームページに掲載しているお客さま本位の業務運営に関する方針と同様の情報を、社内の電子掲示板にも掲示することで、方針の浸透を図っています。