

# 2019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

当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取組結果の2019年度トピックスをまとめたものです。

※記載内容は、特段の記載がない限り2020年4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、生命保険ご加入のご検討や付帯サービスのご利用等にあたっては、最新の情報を必ずご確認ください。

2020年 6月  
大樹生命保険株式会社

○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、設定している「お客さま満足度」については、引き続き高位を維持しています。

○2019年度のお客さま満足度は87.0%と前年度より低下しておりますが、要因分析を行った上で、対応策を検討してまいります。

○今後も引き続き、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。

## <2019年度のマイナス要因の分析>

課題	対応の方向性
訪問がないことに課題あり 営業職員の訪問が無いお客さまの方が総合満足度が8.3%低くなっている。	営業部門・事務部門 一体となった訪問活動の徹底・推進
訪問した際の内容に課題あり 訪問した担当者の知識・スキルが不十分と いったお客さまの期待とのミスマッチがある。	お客さまの状況等に 応じるための教育、 サポートの強化

満足度	2018年度	2019年度
総合満足度	90.4%	87.0%
加入時手続	88.5%	86.6%
加入後手続	95.8%	95.3%

	2019年度総合満足度		
		訪問有	訪問無
全体	87.0%	89.8%	81.5%
担当者満足度	86.0%	90.7%	76.6%
ニーズや立場を考えたアドバイス	79.8%	84.1%	71.1%

### ■調査実施概要

- ・調査対象 当社ご契約者さま
- ・調査方法 郵送によるアンケート
- ・調査期間 2019年9月
- ・アンケート送付数 4,956通
- ・有効回答 1,025通
- ・評価方法 満足度は4段階評価のうち、  
上位2段階の合計

### (個人保険)

○2019年5月より、銀行窓販専用商品として『**想いをはぐくむ大樹の学資**』の販売を開始しました。本商品は外貨でふやしながら計画的に教育資金の積み立てができる商品として、保険料払込期間中の円換算レートを固定して定額の円建保険料で払い込むことができますことが特徴です。

○2019年10月より、より多くのお客さまの就業不能保障ニーズにお応えすべく、**要介護状態や身体・精神障がい状態などのときに、一時金や毎月の年金でその後の収入減に備えられる新特約「くらしガード(就業不能収入サポート特約019)」**の販売を開始しました。

○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。

<銀行窓販専用商品『想いをはぐくむ大樹の学資』>



<就業不能収入サポート特約019 >



<総合障害保障特約020・特定疾病保障特約020 >



<健康体料率特約(特約用) >



(企業保険)

○2020年4月には、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

## (情報提供の充実)

○2018年5月に、設計書(契約概要)の付属帳票として「大樹セレクト」の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)」を作成し、また、2019年1月には、最大3プランの「大樹セレクト」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」を作成し、**2019年5月には対象商品を外貨建保険商品および引受基準緩和型商品にまで拡大しました。**

これにより、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が可能となるなど、情報提供の充実を図りました。

## 「おすすめプランの概要(設計書ダイジェスト)」

This document provides a concise overview of several insurance plans. It includes a table with columns for 'プラン名' (Plan Name), 'タイプ' (Type), and '特約保険料' (Special Premium). A sidebar on the right highlights key financial figures, such as a monthly premium of 1,910 yen and a total premium of 1,900 yen. The document is designed to be easy to read and informative for potential customers.

## 「複数プラン提案書」

This document is a comprehensive proposal for multiple insurance plans. It features a grid layout where each cell represents a different plan, including details like 'プラン名' (Plan Name), 'タイプ' (Type), and '特約保険料' (Special Premium). The document is designed to allow customers to compare different options side-by-side, making it easier to understand the benefits and costs of each plan.

○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**を行う体系といたしました。

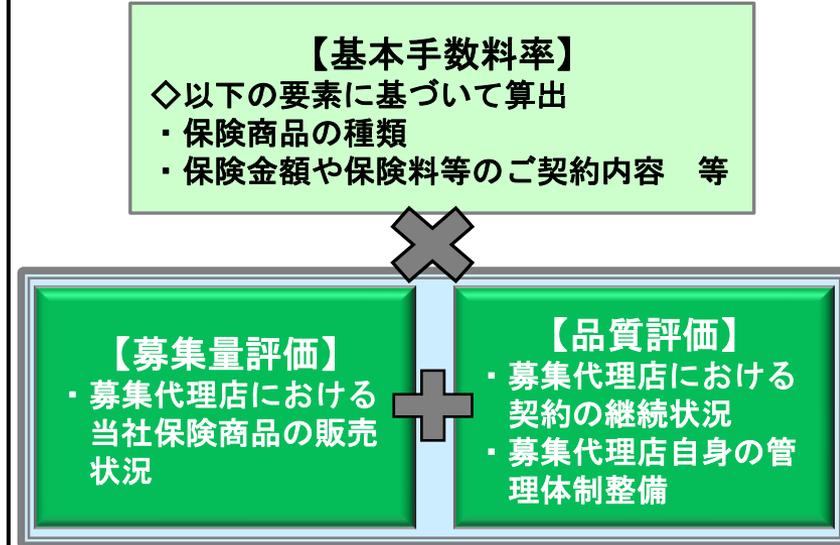
○募集代理店がお客さまのご意向等に対応した生命保険商品のご提案や、重要な情報提供を適切に行えるようにすべく、日々の研修等で活用しやすいような以下の教材を提供しております。

■提供している保険商品の教材

- ①初期研修資料
- ②リマインド研修資料
- ③事例トピックス 等

○2019年4月より金融機関代理店で販売する外貨建一時払終身保険について、**分かりやすさの追求、投資信託との比較等を企図し、積立利率や実質的な利回り、各種リスク・費用等についてまとめた募集補助資料を提供**いたしました。

<当社の代理店手数料体系(イメージ)>



<外貨建一時払終身保険募集補助資料(一部抜粋)>

## 2. リスク

- この保険は、金利、通貨の価格における相場その他の指標に係る変動を直接の原因として損失が生ずるおそれがある特定保険契約となります。
- 預貯金とは異なり、また、元本割れすることがあります。下記に記載しているリスクに伴う損益はすべて保険契約者等の皆様のものとなりますので、リスクを十分にご認識ください。

## 3. 実質的な利回り

- 「実質的な利回り」とは、一時払保険料に対する将来の一時点の受取合計額(生存祝金の累計額および解約返戻金額)の年換算利回り(複利)を言います。  
\*この保険では、一時点として契約日から30年後の契約応当日時点を用いて算出された実質的な利回りを表示しています。
- この保険の場合、「実質的な利回り<積立利率」となります。

○2019年4月に営業職員が使用する携帯端末「ミレット」画面上で給付金請求手続き等を簡便にガイドする機能を開発し、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の実現を図っております。

## <ミレット画面(抜粋)>

### ■手続内容確認画面



### ■請求内容確認画面



○ALM推進の観点から、超長期債を積み増すと共に、運用収益向上やバランスのとれたポートフォリオ構築を企図して、クレジット投資や新規成長領域への投資を強化しました。

また、ESG投融資では、取組強化を企図して2019年10月に国連責任投資原則(PRI)に署名\*したほか、グリーンボンド(環境債)や株式系及び債券系のESG投信といったESG資産への投資を継続的に取り組みました。

\* 詳しくは、以下のリンク先情報をご覧ください。

[https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20191017\\_2.pdf](https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20191017_2.pdf)

○2020年度も引き続き、ALMを推進すると共に、クレジット投資、新規成長領域への投資、ESG投資等に取り組み、運用収益の向上とバランスのとれたポートフォリオ構築を目指してまいります。

○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。

○お客さま利益の確保や利益相反防止等を目的に「スチュワードシップ活動推進会議」を設置しており、議決権行使における重要議案(※)の賛否について事前協議を行いました。

議決権行使結果についても、2019年9月より個別に開示を行っております。

(※)利益相反が生じ得る主な局面(右記参照)に該当し、当社の議決権行使基準に該当した議案

○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