

2017年5月29日
三井生命保険株式会社

お客さま本位の業務運営に関する方針および取組内容について

三井生命保険株式会社（代表取締役社長：有末 真哉）は、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」（以下「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応した「お客さま本位の業務運営に関する取組内容」（以下「当取組内容」）を作成いたしました。

当社では、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。

今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことも踏まえ、生命保険会社としてお客さま本位の業務運営をより一層推進する観点から、当方針を定めるとともに、当社におけるお客さま本位の業務運営に関する主な内容を、当取組内容として作成いたしました。

今後も、魅力的な商品・サービスの提供やお客さまの声を経営やサービス改善に活かす取組等、当社の全業務分野において更なるお客さま本位の業務運営を推進してまいります。

以上

お客さま本位の業務運営に関する方針

制定 2017年5月25日

三井生命保険株式会社（以下、「当社」といいます。）は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客さま本位で考え抜き、お客さまに誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

7. お客さまの声を経営に活かす取組

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

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。

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。

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。

以上

2017年5月25日

三井生命保険株式会社

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。

- 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。
- その結果、2015年度末時点でのお客さま数（被保険者数）は195万名、お取引のある企業数は5.5万社となっており、また、2015年度の保険金・給付金等のお支払実績は、5,008億円となっております。
- 今般、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ます。今後は、経営会議・取締役会への必要な報告を行い、取組内容については定期的な更新・公表を行ってまいります。

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）

- 当社は、2016年4月より、お客さま一人ひとりのご意向にしっかりと末永く「よりそう」をコンセプトとした生命保険商品として『大樹セレクト』を販売しております。『大樹セレクト』においては、従来の必ず加入する「主契約」という概念をなくし、死亡保障・生前給付保障・介護保障・医療保障のそれぞれの保障をカバーする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とともに、ご加入後も、セレクトの追加・見直しが可能であるなど、多様化するお客さまのニーズにきめ細かくお応えすることができるようになっております。
- また、国内における低金利環境が続く中、お客さまの貯蓄性商品に対するニーズにお応えするために、日本国債よりも金利の高い外国債券等で運用する外貨建の生命保険商品を2013年4月から販売しております。これまでに外貨建の終身保険、個人年金保険、養老保険をご提供するとともに、2016年10月には、万一の際の保障準備に加え、3大疾病などに備えて「生きるための保障」などを準備できる『ドリームクルーズワイド』を発売いたしました。
- 持病や既往症のある方向けに、2017年4月より、一生涯の医療保障と死亡保障をセットでご準備いただける『おまかせセレクト』の取扱いを行っております。また、同じく2017年4月には、企業経営者の高齢化が進む中、「要介護状態による就業不能」リスクに備えたいというニーズにお応えする『定期保険－Mプラスケア』を発売いたしました。
- 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「三井生命マイページ」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を開始するなど、お客さまサービスの向上に努めております。
- その他にも、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。

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。
- 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」等を用いてお客さまのご意向（「万一の保障」「生前給付保障」「入院・手術などの保障」「資産形成」）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）

- 当社は、70歳以上のご高齢のお客さまに対しては、お申し込みいただく保険商品の内容を十分ご理解いただけるよう丁寧な説明に努めております。また、ご高齢のお客さまのご意向と保険商品の内容が合致していることを確認するため、ご家族にご同席いただくことを、ご契約成立の要件としております。
- 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「コンプライアンスマニュアル」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、お申込に際し、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、ご負担となる費用（保険契約関係費、資産運用関係費等）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。

（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」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、保障の必要性和適切な保障額について情報提供しております。

（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の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、各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、資産運用関係費等）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対応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、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行っております。
- 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。

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。

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「三井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」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「三井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「三井生命マイページ」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「保険金等のお支払いについて」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、診断書に代えて領収証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。
- また、2015年10月から、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開始することで、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ける取組を開始しました。
- さらに2017年4月からは、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「三井生命ご遺族さぽーと」サービスを開始しております。

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。（2017年4月1日時点で、全国に営業部（営業室）443カ所、募集代理店数162、金融機関代理店数（商品取扱）19）
- また、お客さまのライフスタイルが多様化していることを踏まえ、当社オフィシャルホームページ、コールセンター（「お客様サービスセンター」）等を通じた情報提供体制も整備しております。

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」を分析し、その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検討・実施しております。なお、検討状況や具体的な実施策については、随時、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。

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A L M型運用を行っております。具体的には、国内公社債や貸付金などの円貨建確定利付資産により保険負債に応じた運用を行う部分をポートフォリオの中核とし、リスク許容度の範囲内で外貨建債券や株式、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、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利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資案件への取組の一環として、公共性を勘案したE S G投資等*を行っております。今後も資産運用を通じて社会や環境により良い影響を及ぼし、社会全体の健全な発展に貢献するとともに、収益性の観点からも有益な投資に努めてまいります。

* E S G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。
- 加えて、スチュワードシップ責任を果たす上で、当社の投資先企業に対して適切に議決権を行使するよう、「議決権行使規程」を制定するなど、管理態勢を整備しています。また、スチュワードシップ・コード改訂等の環境変化に応じ、管理態勢の改善に努めております。

（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といった、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、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、今後は、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・取締役会への必要な報告を行い、取組内容については定期的な更新・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、２０１７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、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