

2018年6月12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の改訂について

三井生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉）は、2017年度のお客さま本位の業務運営に関する取組結果をまとめ、合わせて「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」）を改訂いたします。

当社では、2017年5月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「当方針」）および当取組内容を定めました。2018年1月には、当方針の定着を測る指標（KPI）として、お客さまにとってわかりやすい概念である「お客さま満足度」を設定しています。

また当社は、2018年4月に策定した中期経営計画におきましても、お客さま本位の業務運営を全ての業務運営の前提とし、持続的な「お客さま満足度」の向上を図ることとしております。

今後も、当方針の定着度合を測りつつ、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、全業務分野において、お客さま本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

以上

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〉

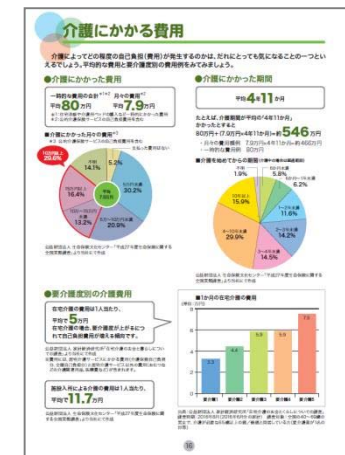
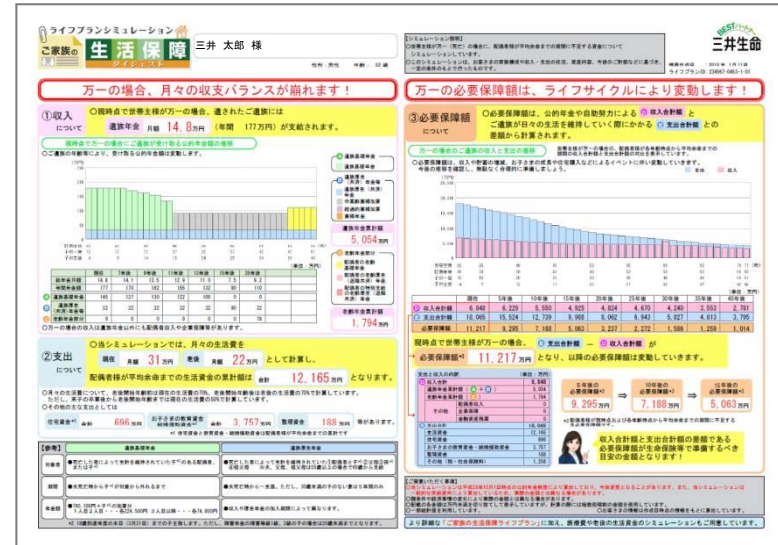
大樹の
お守りプラス
Plus
介護ねんきん
特約

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

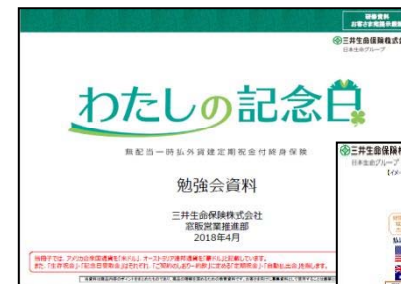
等

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。

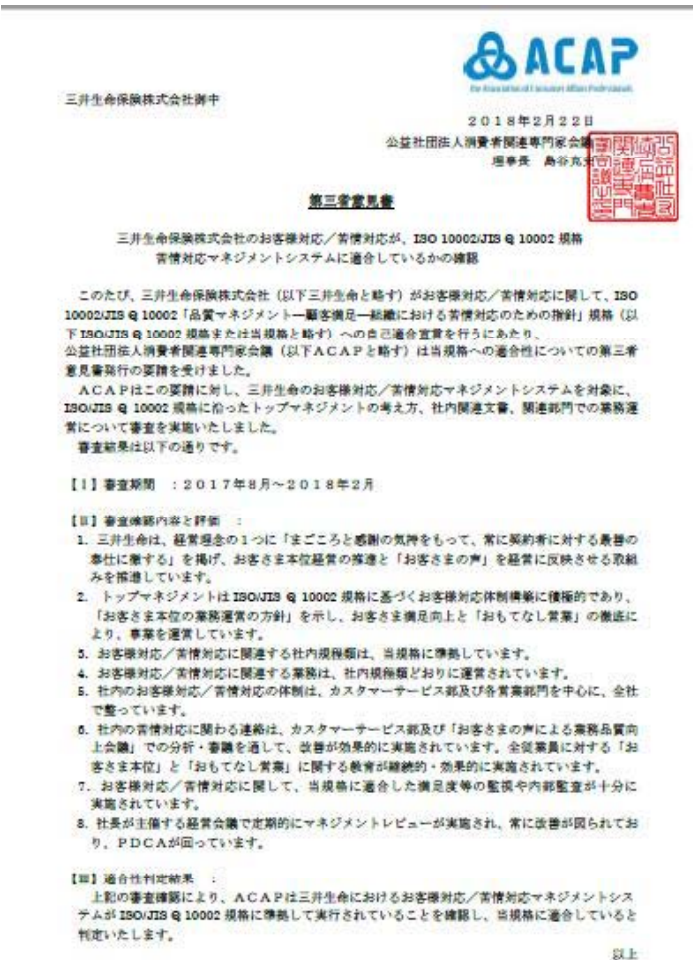
○2018年4月より、東京都の一部のお客様のフォローを行っています。

○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。

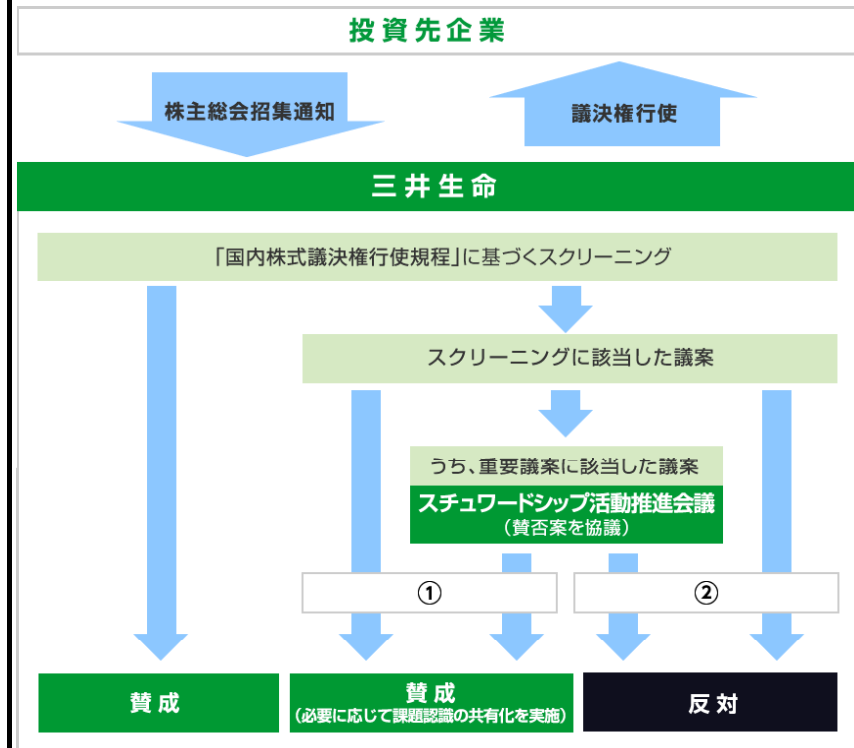
ISO10002適合宣言にあたり、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)が適合性評価についての第三者意見書を発行しています。



○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。

2018年6月12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。
- 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。
- 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)

- 当社は、2017年4月より、経営者向け保険『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』を販売しております。「会社の経営によりそう保険」をコンセプトとした商品で、要介護状態による就業不能リスクを保障するとともに、退職金や事業承継資金等の効率的な準備を可能としております。
- また、持病や既往症のある方向けの商品『おまかせセレクト』に、2017年4月より新特約「引受基準緩和型終身保険特約016」を加えました。これにより、同一の引受基準で、従来の医療保障に加え終身にわたる死亡保障の準備を可能としております。
- 2017年8月28日より、銀行窓販専用商品として外貨建終身保険『わたしの記念日』を販売開始しました。日本国債よりも金利の高い外国債券等で運用する一時払の定期祝金付終身保険で、お客さまの記念日（複数）に合わせて祝金の受取日を自由に指定できる商品となっております。また、契約時初期費用および解約控除を不要とし、お客さまの幅広いニーズに対応しております。
- 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2つの新特約を加えました。3年毎および満期時に「お守りボーナス」を受け取ることができる「生存給付金付定期保険特約016」と、公的介護保険制度の「要介護3」以上の場合に月額建の年金を受け取ることができる「介護生活サポート年金特約016」です。また、2018年4月には、ご加入後のお客さまのライフステージの変化に対応して保障の追加・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。
- 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」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、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、複数回の募集機会設定や役職者同行による丁寧な説明を実施しております。また、お客さまのご親族にもご同席いただき、保険商品内容やリスクについて説明しております。
- 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。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、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」を作成し、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しました。これにより、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、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（介護生活サポート年金特約016）」を発売いたしましたが、既発売の一時金をお支払いする介護セレクトの特約（「だんかい介護特約（段階給付型介護保障特約016）」および「介護一時金特約（介護保障特約016）」）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、要介護状態になった後に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。

（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・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。（2018年4月1日時点で、全国に営業部（営業室）442カ所、募集代理店数159、金融機関代理店数（商品取扱）27）
- 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。
- 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「安心さぼーと活動」を専門に行う新チャネルの試行を開始しました。2018年4月より、東京都の一部のお客さまのフォローを行っています。

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、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型運用を行っております。具体的には、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保険負債と異なる通貨建の確定利付資産、並びに株式、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資案件への取組の一環として、ESG投資*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してまいります。
- * 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。
- 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います。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、「国内株式議決権行使規程」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、2018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