

2020年6月16日  
大樹生命保険株式会社

## お客さま本位の業務運営に関する2019年度取組結果について

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉、以下「当社」）は、2019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」）を改定いたします。

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」および当取組内容を定めて以降、お客さま本位の業務運営をより一層推進する観点から、継続的な取組の強化・充実を行っており、その結果を公表してきております。

今般の改定においては、

- ・お客さまのニーズにお応えするための商品ラインアップの充実
- ・お客さまがより商品の比較や選択をし易くなるような募集資料の対象商品の拡大
- ・ESG投資に対する基本的な考え方の明確化
- ・議決権行使結果についての個別開示の開始 等

お客さまとの重要な接点における取組の充実をはかっております。

今後も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

## 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 figures such as '1,910円' and '1,900円'.

## 「複数プラン提案書」

This document presents a side-by-side comparison of multiple insurance plans. It features a grid layout where each column represents a different plan, with rows detailing various components like 'プラン名', 'タイプ', and '特約保険料'. This format facilitates direct comparison between different options.

○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。

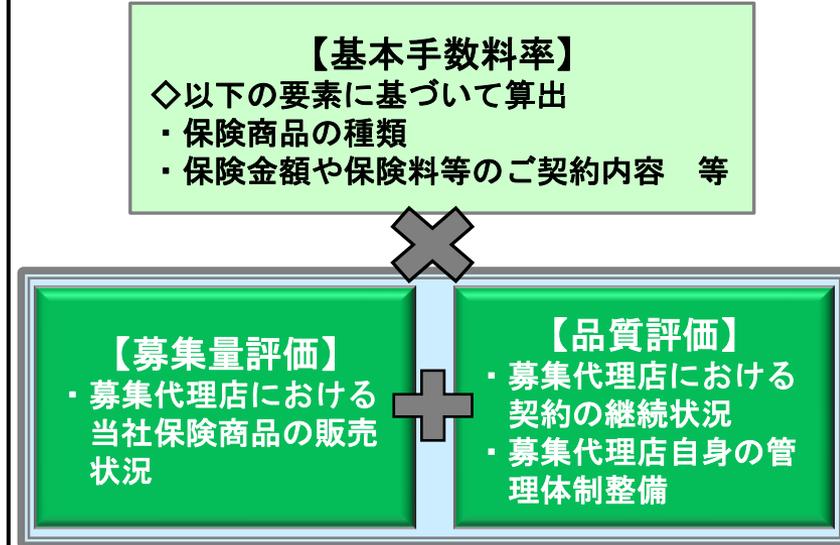
○募集代理店がお客さまのご意向等に対応した生命保険商品のご提案や、重要な情報提供を適切に行えるようにすべく、日々の研修等で活用しやすいような以下の教材を提供しております。

■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

2020年6月16日  
大樹生命保険株式会社

## 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、経営会議・取締役会に対し必要な報告を行ったうえ、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)

- 2019年5月より、業界初の外貨建学資保険”想いをはぐくむ大樹の学資”を銀行窓販チャネルにて販売を開始しました。本商品は外貨でふやしながらか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ることが特徴です。
- 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(就労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。
- 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

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」「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、お申込手続き後に改めて募集人以外の当社役職者より、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。
- 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」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。

- 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。

#### **（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。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も提供し、募集時の説明強化を図りました。（当該商品は2020年3月をもって販売停止。）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「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」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。
- 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「大樹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。（2020年4月1日時点で、全国に営業部（営業室）447カ所、募集代理店数（\*1）499、金融機関代理店数（商品取扱）48）  
\*1…窓販共募の金融機関別働体代理店を除く
- 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。
- 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」を専門に行う組織を新設し、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。2020年4月以降、順次、対象地域を1都3県に拡大予定です。

## 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（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、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および株式資産、外部委託投信、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《日本版ステeward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の一環として、ESG投融資\*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、世界経済・企業と安定的な成長を共有していくことを目指してまいります。  
\* 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（※）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、2019年9月より、個別に開示を行っております。

（※）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

#### (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、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・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、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、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