

2022年6月30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方針・取組内容の改定および 2021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、2021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るとともに、お客さま本位の業務運営のさらなる推進を図るべく、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を改定し、合わせて当該方針にもとづく「お客さま本位の業務運営に関する取組内容」を改定いたしましたので、お知らせします。

当社は、2017年5月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」および当該方針に関する取組内容を定めて以降、継続的に取組みの強化・充実を行っており、その結果を公表しています。

この度、全ての業務においてこれまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するため、全社方針を改定するとともに、当該方針にもとづく取組内容を、チャンネル毎の具体的な取組みとして改定いたしました。

今後も、お客さまからいただいた声に真摯に対応し、取組みについて定期的に検証・見直しを行うことで、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

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

改定 2022年3月25日

1. あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

- ・私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

- ・私たちは、お客さまのニーズに沿うよう、商品・サービスのラインナップを充実させるとともに、お客さまの商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた、お客さまに相応しいコンサルティングを通じて、お客さまに信頼いただけるよう最善を尽くします。
- ・また、お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

3. 確実な保障責任の全う

- ・私たちは、商品のご加入からお支払いに至るまで、お客さまのご要望に合ったアフターサービスや情報提供を行い、お客さまに寄り添い、お客さまの輪を拡げます。
- ・また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- ・こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- ・私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- ・また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客さまとともに行動します。

5. お客さまの声を活かす取組・結果の検証

- ・私たちは、お客さまの声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- ・その実現に向けて、お客さまのご意見・ご要望だけでなく、お客さまの立場に立った従業員の提案等、幅広くお客さまの声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

6. 一人一人がお客さま本位で行動するための取組

- ・私たちは、従業員があらゆる業務においてお客さまのご要望に誠実・迅速にお応えし、お客さま本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に取り組むとともに、適切な評価体系等も整備します。
- ・また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

以上

2022年度
お客さま本位の業務運営に関する取組について

2022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関する方針

方針1

あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

- 私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

方針2

よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

- 私たちは、お客さまのニーズに沿うよう、商品・サービスのラインナップを充実させるとともに、お客さまの商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた、お客さまに相応しいコンサルティングを通じて、お客さまに信頼いただけるよう最善を尽くします。
- また、お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

方針3

確実な保障責任の全う

- 私たちは、商品のご加入からお支払いに至るまで、お客さまのご要望に合ったアフターサービスや情報提供を行い、お客さまに寄り添い、お客さまの輪を拡げます。
- また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

方針4

利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- 私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客さまとともに行動します。

方針5

お客さまの声を活かす取組・結果の検証

- 私たちは、お客さまの声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- その実現に向けて、お客さまのご意見・ご要望だけでなく、お客さまの立場に立った従業員の提案等、幅広くお客さまの声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

方針6

一人一人がお客さま本位で行動するための取組

- 私たちは、従業員があらゆる業務においてお客さまのご要望に誠実・迅速にお応えし、お客さま本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に取組むとともに、適切な評価体系等も整備します。
- また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

方針1. あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

考え方

○私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

■お客さま本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映

- 当社は、お客さま本位の業務運営をより一層推進する為、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ってまいります。
- お客さま本位の業務運営に関する取組みについて、経営会議の諮問機関として「お客さまの声による業務品質向上会議」を設置し、取組内容や進捗状況等について審議を行うとともに、経営会議・取締役会に対して報告を行ってまいります。

■お客さま本位を実現する為の進め方

- お客さま本位の取組みを進める為、お客さまとの接点となるチャネル・領域別に、各方針ごとの目標と年間を通じた取組みを定め、年間を通じたPDCAを行い、取組みの高度化を図ってまいります。

■お客さま本位に関する指標の設定

- 全社のお客さま本位の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、お客さまの声を経営に活かす仕組みのレベルアップに取り組み、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、会社全体でお客さま対応品質を向上してまいります。

■会社としての取組みの対外的な公表

- 当方針およびそれに基づく年間取組内容について、お客さまの声による業務品質向上会議にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

方針2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○営業職員の活動により、お客さまの情報やニーズをお伺いし、お客さまのまだ気づかれていないリスクに関することも含め、最適なコンサルティングを行うことが重要と考えています。

お客さまの希望される接点でのコンサルティングを行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- お客さまごとに異なるライフイベントや各種ニーズを踏まえた保険商品のご提案に向けて、携帯端末「ミレットPlus」によるライフプランシミュレーションを通じて、万一の場合の必要保障額や入院時の必要資金等のご確認等を実施しています。
- お客さまの面前での活動に加え、スマートフォン・タブレット等のデジタルツールを活用し、お客さまがご希望される接点でお手続きを実施できる体制を整えてまいります。
- お客さまのニーズが多様化する中、営業職員がお客さまのご意向に沿った商品のご案内ができるよう、生命保険商品・付帯サービスに関する専門知識や社会保障制度・相続・税務等の幅広い知識の習得と、「お客さま本位」に基づいたご提案プログラムの習得を目的とした各種研修を行っております。
- 「お客さま本位」の視点に立ったサービスの提供を目指し、保険商品を主とする金融商品の販売における勧誘基本方針を制定・公表するとともに、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。
1. お客さまのニーズに関する情報収集に努めたうえで、リスクや財産の状況あるいはライフサイクルを考慮して必要な保険金額や保障内容を設定するなど、お客さまの契約締結の目的・ニーズに合致した商品プランを提案いたします。
 2. 具体的なプランの提案にあたっては、お客さまのご意向を必ずお伺いし、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します。
 3. 市場リスクのある外貨建保険商品については、1, 2に加え、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、改めてご確認いたします。

方針2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み
(続き)

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 生命保険商品のご提案にあたって使用するパンフレット等では、当該商品がお応えするニーズや、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層をお示しすることにより、ご提案する商品がお客さまのご意向に対応しているかどうかを簡単にご確認いただけるよう努めています。
- お申し込みに際し、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為に特に重要な情報を記載した「設計書（契約概要）」と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しています。
- 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為に、「設計書（契約概要）」に保険料・保険金額・支払事由等を、「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います。
- また、外貨建保険については、投資性金融商品で為替リスク等がお客さまへ帰属することより、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」に、保険料・保険金額・支払事由や保障の開始時期、保険金・給付金等をお支払いできない場合等とともに、お客さまにご負担いただく費用（保険契約関係費用、外貨のお取り扱いによりご負担いただく費用等）や為替リスクについて記載しています。
- 「大樹セレクト」等、複数の生命保険商品を組み合わせでご提案する際には、お客さまが個別にご加入することもご検討いただけるよう、「設計書（契約概要）」において個々の生命保険商品における保険料や保障内容等の重要な情報をご説明しています。
- 2022年7月からは、「設計書（契約概要）」・「注意喚起情報」を当社ホームページ上のお客さまのマイページにおいて、いつでもご確認いただくことが可能となります。

方針2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み
(続き)

■ 商品開発に関する取組み

- お客さまのニーズや社会の要請に沿って、商品・サービスのラインアップを充実していくことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 2022年7月より、転換契約のお申し込みの際は、注意喚起動画の視聴を必須とし、お客さまにより理解を深めていただけるよう努めております。
- 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、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努めております。

■ 商品開発に関する取組み

- お客さま一人ひとりのニーズに合わせて保障が選べる「大樹セレクト」に加え、持病や既往症のある方でも加入いただける「おまかせセレクト」、外貨建での資産形成ニーズにお応えする外貨建保険など、幅広いお客さまニーズにお応えするラインアップで商品をご提供するとともに、商品ラインアップの拡充や保障内容のバージョンアップに取り組んでいます。
- また、商品付帯サービスとして、2022年5月より「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」の提供を開始しています。当サービスは、専門分野の医師や医療機関との提携・ネットワークを通じた専門医によるセカンドオピニオンをご家族も無料で受けることができる業界初*のサービスです。
- * 当社調べ。専門医とのセカンドオピニオン診療の手配（予約代行含む）・面談を無料で提供するサービスについて、被保険者に加えご家族の方にもご利用いただけるようになっています。
- 引き続き、あらゆるお客さまニーズにお応えするサービスの充実に取り組んでまいります。

方針2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 事務手続きに関する仕組み

- お客さまにご契約をいただくにあたり、スムーズなお手続きに向けたインターフェイス構築による利便性の高いサービス提供を行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 事務手続きに関する取組み

- お客さまのお手続きが簡便となるよう、分かりやすいお客さま向け手続き画面設計や、図の活用・レイアウト見直しに努めています。
- ご高齢のお客さまには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、お申込み手続き後に改めて募集人以外の者より、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います。

方針3. 確実な保障責任の全う

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

- 営業職員による契約のアフターフォローを行う中で、支払事由を漏れなく迅速に捉え、ご契約に関する情報を提供し、保障責任を全うすることが重要と考えています。

■ 事務手続きに関する取組み

- 確実なお支払いの実施に向け、適切な情報提供等を通じたお客さまとの接点確保や事務処理体制の構築を行うことが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組み

- 保障責任を全うする為に、お預かりした資産について、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用を実施することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 「安心さぽーと活動」を通じて、ご加入の生命保険内容をご確認いただいているほか、お支払いできる可能性のある事由が無いかの確認を実施してまいります。

■ 事務手続きに関する取組み

- 年1回「大樹生命からのお知らせ」（現在ご加入の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、ご契約内容に関する情報を事前にご登録して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」もご提供しています。
- 営業職員が使用する携帯端末「ミレットPlus」の画面上で給付金請求手続き等を簡便にガイドする機能により、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きに努めています。
- 大樹生命マイページにおいて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出来るよう対応しています。また、ご契約者さまに配布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」は、当社ホームページ上にも掲載し、常時ご参照いただけるよう対応しています。また、確実なお支払いの実施に向けた人材育成やシステム対応を継続的に実施しています。

■ 資産運用に関する取組み

- インカム収益及び資本の安定的拡大を目指してALMを推進してまいります。
- 適正なポートフォリオの構築を資産運用リスク管理の基本方針とし、リスク管理に努めてまいります。
- スチュワードシップ活動を通じた、投資先企業の企業価値向上への取組みを推進してまいります。
- ESG投融資にあたっては持続可能な社会への移行と運用収益確保の両立を目指してまいります。

方針4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○販売活動において、お客さまに利益の保護に万全を尽くす為、販売ルールを遵守し、適切な販売活動を進めることが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組み

○お預かりした資産の運用にあたっては、お客さまの利益の保護に万全を尽くす為、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の発生を防止する体制を整備することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

○お客さまの利益が不当に害されることの無いよう、お客さまのニーズに合致した商品プランの提案や、ルールに沿った販売活動に努めています。
○コンプライアンスの理解度向上に向けた定期的な研修やテスト等を実施し、コンプライアンスの遵守に努めています。

■ 資産運用に関する取組み

○「利益相反管理基本方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
○具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制を構築しています。
○また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行っています。
※「ステewardシップ活動報告書」についてはリンク先をご参照ください。
<https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/steward2.htm>

方針5. お客様の声を活かす取組・結果の検証

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○営業職員チャネルに寄せられたお客様の声を分析し、サービス向上に努めることが重要と考えています。

また、当社のあらゆる窓口寄せられるお客様からのご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として受けとめ、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 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、「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めています。また、お客様の声について課題を分析し、根本的な解決に繋げるよう取り組んでいます。
- 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」を実施し、その意見を踏まえたサービスの向上に取り組んでいます。
- 弁護士や学識経験者、消費生活アドバイザー等から、保険金等のお支払い手続きを中心とした事務・サービス全般やお客様向けの説明資料等についてご意見をいただく「保険金等支払審議会」を開催し、収集したご意見を踏まえ、お客様サービスの改善に努めています。

方針6.一人一人がお客さま本位で行動するための取組

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○当社は、保険募集のみに着目することなく、情報提供等のお客さまサービス等も総合的に勘案した業績評価体系を構築し、当社職員がお客さまの利益を追求することができるような体制を整備することが重要と考えています。

また、営業職員・営業管理職に対し、お客さま本位の業務運営の浸透に努めるとともに、専門性や職業倫理を保持させる観点から、研修・教育を実施し、お客さま本位の業務運営をより一層推進することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 営業職員については、これまでも保険募集だけでなく、ご契約の継続状況や情報提供、ご加入後のお手続き等のお客さまサービスの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まいりました。更に、2022年度は、営業職員の「お客さま本位」の営業活動に対し評価を行う特別運行を実施しています。
- 営業職員や販売組織を対象とする販売促進施策については、「お客さま本位」の業務運営を損なう可能性のある過度な内容・水準とならないよう、社内ルールを設定しています。
- 「経営理念」や「お客さま本位の業務運営に関する方針」、および全従業員の大切な価値観として2021年度に策定した「大樹生命バリュー」の浸透に向けて、全役職員が携行する「コンプライアンス・カード」への掲載、「大樹生命バリュー」の唱和等の取組みを行っております。
- 加えて、毎年役員が各支社を訪問し、経営理念や大樹生命バリュー、「お客さま本位」の重要性について語りかけを行い、理念の浸透を図るとともに、販売現場においてお客さま本位を実現する為の意見の収集を行い、現場と本部の双方向でお客さま本位の高度化に向けた取組みを実施しています。

方針1. あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

考え方

○私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

■お客さま本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映

- 当社は、お客さま本位の業務運営をより一層推進する為、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ってまいります。
- お客さま本位の業務運営に関する取組みについて、経営会議の諮問機関として「お客さまの声による業務品質向上会議」を設置し、取組内容や進捗状況等について審議を行うとともに、経営会議・取締役会に対して報告を行ってまいります。

■お客さま本位を実現する為の進め方

- お客さま本位の取組みを進める為、お客さまとの接点となるチャネル・領域別に、各方針ごとの目標と年間を通じた取組みを定め、年間を通じたPDCAを行い、取組みの高度化を図ってまいります。

■お客さま本位に関する指標の設定

- 全社のお客さま本位の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、お客さまの声を経営に活かす仕組みのレベルアップに取り組み、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、会社全体でお客さま対応品質を向上してまいります。

■会社としての取組みの対外的な公表

- 当方針およびそれに基づく年間取組内容について、お客さまの声による業務品質向上会議にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

方針2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、代理店によるコンサルティング販売をサポート・推進してまいります。

■ 商品開発に関する取組み

○お客さまのニーズや社会の要請に沿って、商品・サービスのラインアップを充実していくことが重要と考えています。

■ 事務手続きに関する取組み

○お客さまにご契約をいただくにあたり、スムーズなお手続きに向けたインターフェイス構築による利便性の高いサービス提供を行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

○代理店を通じ、お客さまに分かりやすい資料の提供を行います。
○代理店に対し、お客さまに本社商品・サービスを分かりやすくご説明する為の情報や教材を提供してまいります。

■ 事務手続きに関する取組み

○ご契約場面でのお客さま利便性の向上に向けて、ご契約手続きを簡潔にするとともに、分かりやすい帳票や手続き画面の作成を進めています。

※銀行窓販チャネルでは2020年11月より、代理店チャネルでは日本生命の営業職員による販売を除き、2021年4月より新契約募集を休止しております。

方針3. 確実な保障責任の全う

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○保険金・給付金の支払い漏れの無きよう、代理店によるアフターフォローをサポート・推進することが重要と考えています。

■ 事務手続きに関する取組み

○確実なお支払いの実施に向け、適切な情報提供等を通じたお客さまとの接点確保や事務処理体制の構築を行うことが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組み

○保障責任を全うする為に、お預かりした資産について、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用を実施することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

○アフターフォロー推進に向けて、お客さま宛通知の内容を充実し、よりわかりやすいツールや説明内容資料の提供を行います。また、本社所管部門より、金融機関代理店へのアフターフォロー資料提供・情報提供等を行ってまいります。
○金融機関代理店からの各種照会に対し、迅速な対応を図ってまいります。

■ 事務手続きに関する取組み

○年1回「大樹生命からのお知らせ」（現在ご加入の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、ご契約内容に関する情報を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」もご提供しています。
○大樹生命マイページにおいて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出来るよう対応しています。また、ご契約者さまに配布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」は、当社ホームページ上にも掲載し、常時ご参照いただけるよう対応しています。また、確実なお支払いの実施に向けた人材育成やシステム対応を継続的に実施しています。

■ 資産運用に関する取組み

○インカム収益及び資本の安定的拡大を目指してALMを推進してまいります。
○適正なポートフォリオの構築を資産運用リスク管理の基本方針とし、リスク管理に努めてまいります。
○スチュワードシップ活動を通じた、投資先企業の企業価値向上への取組みを推進してまいります。
○ESG投融資にあたっては持続可能な社会への移行と運用収益確保の両立を目指してまいります。

方針4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

- 法令にとどまらずあらゆる社会規範を遵守し、お客さまや代理店、そして社会の信頼に応え、誠実に仕事をしています。

■ 資産運用に関する取組み

- お預かりした資産の運用にあたっては、お客さまの利益の保護に万全を尽くす為、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）の発生を防止する体制を整備することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 代理店自己(訪問)点検の実施ならびに各種コンプライアンス資料(マニュアル等)の活用等により、代理店の実効的なコンプライアンス態勢の確保を図ってまいります。
- また、窓販・代理店チャネルから当社保険商品にご加入されたお客さまに、商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「お客さまアンケート」を実施し、そのご意見を踏まえたサービスの向上に取り組んでいます。
- 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。

■ 資産運用に関する取組み

- 「利益相反管理基本方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
 - 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制を構築しています。
 - また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行っています。
- ※「ステewardシップ活動報告書」についてはリンク先をご参照ください。
<https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/steward2.htm>

方針5. お客様の声を活かす取組・結果の検証

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○代理店からご加入されたお客様・代理店の声に耳を傾け、不断のサービス向上に努めることが重要と考えています。

また、その他の窓口寄せられるお客様からのご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として受けとめ、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- お客様・代理店からの声を真摯に受け止め、これに誠実かつ迅速にお応えするよう努めてまいります。とりわけ、ご不満の声等については、係る課題を分析のうえ、根本的な解決・改善に向けた取組みに努めてまいります。
- また、代理店から当社保険商品にご加入されたお客様に、商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「契約者アンケート」を実施し、そのご意見を踏まえたサービスの向上に取り組んでいます。

方針6.一人一人がお客さま本位で行動するための取組

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

- 「お客さま本位の業務運営」の理念浸透に努めるとともに、代理店および本社代理店部門全層による実践を続けてまいります。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 代理店業務部全層において継続的なお客さま本位の業務運営・コンプライアンス研修の実施を通じた理念の浸透・徹底を図ってまいります。
- 「経営理念」や「お客さま本位の業務運営に関する方針」、および全従業員の大切な価値観として2021年度に策定した「大樹生命バリュー」の浸透に向けて、全役職員が携行する「コンプライアンス・カード」への掲載、「大樹生命バリュー」の唱和等の取組みを行っております。
- 加えて、役員と本部職員とのミーティングを通じて、経営理念やお客さま本位の重要性について語りかけを行っています。こうした取組みを通じて理念の浸透を図るとともに、お客さま本位を実現する為の意見の収集を行い、お客さま本位の高度化に向けた取組みを実施しています。
- 上記理念の実践に向けた所属員の評価・教育体系の整備を図ってまいります。

方針1. あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

考え方

○私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

具体取組

■お客さま本位に係る検討体制の整備、定期的な見直し、経営への反映

- 当社は、お客さま本位の業務運営をより一層推進する為、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ってまいります。
- お客さま本位の業務運営に関する取組みについて、経営会議の諮問機関として「お客さまの声による業務品質向上会議」を設置し、取組内容や進捗状況等について審議を行うとともに、経営会議・取締役会に対して報告を行ってまいります。

■お客さま本位を実現する為の進め方

- お客さま本位の取組みを進める為、お客さまとの接点となるチャネル・領域別に、各方針ごとの目標と年間を通じた取組みを定め、年間を通じたPDCAを行い、取組みの高度化を図ってまいります。

■お客さま本位に関する指標の設定

- 全社のお客さま本位の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、お客さまの声を経営に活かす仕組みのレベルアップに取り組み、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、会社全体でお客さま対応品質を向上してまいります。

■会社としての取組の対外的な公表

- 当方針およびそれに基づく年間取組内容について、お客さまの声による業務品質向上会議にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い、定期的に更新・公表してまいります。

方針2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○お客さまのニーズを踏まえたコンサルティングを通じ、お客さまの福利厚生制度をご支援することが重要と考えています。

■ 商品開発に関する取組み

○お客さまのニーズや社会の要請に沿って、商品・サービスのラインアップを充実していくことが重要と考えています。

■ 事務手続きに関する取組み

○お客さまにご契約をいただくにあたり、スムーズなお手続きに向けたインターフェイス構築による利便性の高いサービス提供を行うことが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

○お客さまを取り巻く環境や、企業・団体の特性を踏まえた丁寧なコンサルティングを実施してまいります。

■ 商品開発に関する取組み

○企業や官公庁等の団体のお客さま向けに、役職員の死亡保障・医療保障や企業年金・財産形成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、健康・介護・メンタルヘルス等に関する各種相談サービスをご提供しています。

■ 事務手続きに関する取組み

○お客さま（従業員様）のご加入時における利便性の向上に向けて、各種WEBサービスのシステム改善を継続的に実施してまいります。
○また、お客さまのスムーズなお手続きに向けて、簡素化や分かりやすさの向上に継続的に取り組んでまいります。

方針3. 確実な保障責任の全う

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○お客さまの福利厚生に対する、幹事・受託者責任を果たすことが重要であると考えています。

■ 事務手続きに関する取組み

○確実なお支払いの実施に向け、適切な情報提供等を通じたお客さまとの接点確保や事務処理体制の構築を行うことが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組み

○保障責任を全うする為に、お預かりした資産について、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用を実施することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

○お客さまのニーズを踏まえた制度設計や、加入勧奨支援等を実施してまいります。

■ 事務手続きに関する取組み

○営業担当者を通じた定期的なお客さまへの情報提供を行ってまいります。
○正確・迅速なお支払いに向けた人材育成やシステム対応を継続的に実施してまいります。

■ 資産運用に関する取組み

○インカム収益及び資本の安定的拡大を目指してALMを推進してまいります。
○適正なポートフォリオの構築を資産運用リスク管理の基本方針とし、リスク管理に努めてまいります。
○スチュワードシップ活動を通じた、投資先企業の企業価値向上への取組みを推進してまいります。
○ESG投融資にあたっては持続可能な社会への移行と運用収益確保の両立を目指してまいります。

方針4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

- コンダクト・リスクの理念浸透や法令・社内ルール遵守の徹底を図ることが重要と考えています。

■ 資産運用に関する取組み

- お預かりした資産の運用にあたっては、お客さまの利益の保護に万全を尽くす為、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性がある取引）の発生を防止する体制を整備することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 企業保険販売担当者等に対して、コンプライアンスに関する研修等の実施を通じコンプライアンスの遵守を図ってまいります。
- お客さまからのお申し出に的確に対応するとともに苦情発生動向をモニタリングし、課題に関する対応策を検討・実施してまいります。

■ 資産運用に関する取組み

- 「利益相反管理基本方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っています。
 - 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制を構築しています。
 - また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行っています。
- ※「ステewardシップ活動報告書」についてはリンク先をご参照ください。
<https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/steward2.htm>

方針5. お客様の声を活かす取組・結果の検証

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

○お客様へのアンケート等を通じて多方面から声を収集し、継続的な改善を通じたサービス向上に向けた取組を推進することが重要であると考えています。

また、その他の窓口寄せられるお客様からのご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として受けとめ、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 団体保険・団体年金に関するお客様へのアンケート等を通じて収集した声を活かして改善に取り組み、お客様へのフィードバックを実施してまいります。
- 企業保険専用のコールセンターや法人営業部などの企業保険販売担当者等で受け付けたお客様の声を集約し、サービスの向上に努めてまいります。

方針6.一人一人がお客さま本位で行動するための取組

考え方

■ 販売チャネルに関する取組み

- 企業保険に関わる職員に対して、お客さま本位の理念浸透を図るとともに、お客さま本位で行動するための態勢を構築することが重要と考えています。

具体取組

■ 販売チャネルに関する取組み

- 企業保険に関わるお客さま本位の業務運営の理念浸透に向けた、研修等を実施してまいります。
- 企業保険販売担当者に対して、販売業績と活動実態をトータルで評価する目標管理運営を実施してまいります。
- 「経営理念」や「お客さま本位の業務運営に関する方針」、および全従業員の大切な価値観として2021年度に策定した「大樹生命バリュー」の浸透に向けて、全役職員が携行する「コンプライアンス・カード」への掲載、「大樹生命バリュー」の唱和等の取組みを行っております。
- 加えて、役員と本部職員とのミーティングを通じて、経営理念やお客さま本位の重要性について語りかけを行っています。こうした取組みを通じて理念の浸透を図るとともに、お客さま本位を実現する為の意見の収集を行い、お客さま本位の高度化に向けた取組みを実施しています。

(別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針における該当箇所	
【顧客の最善の利益の追求】	原則2	方針1：方針
		方針6：方針
		方針1：具体取組
		方針6：具体取組
	(注)	方針1：方針
		方針2：方針
		方針3：方針
		方針5：方針
【利益相反の適切な管理】	原則3	方針4：方針
		方針4：具体取組
	(注)	方針2：具体取組
【手数料等の明確化】	原則4	方針2：具体取組
	【重要な情報の分かりやすい提供】	原則5
方針2：具体取組		
(注1)		方針2：具体取組
		方針4：具体取組
(注2)		方針2：具体取組
(注3)		方針2：具体取組
(注4)		方針2：具体取組
(注5)		方針2：具体取組

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針における該当箇所	
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則6	方針2：方針
		方針2：具体取組
	(注1)	方針2：方針
		方針2：具体取組
	(注2)	方針3：具体取組
		(注3)
	(注4)	
	(注5)	方針6：方針
		方針2：具体取組
	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	原則7
方針2：具体取組		
(注)		方針6：具体取組
		方針2：具体取組
	方針6：具体取組	

2021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2021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2022年5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。

2022年 6月
大樹生命保険株式会社

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、経営理念にもとづき、「まごころと感謝の気持ちをもって、常に契約者に対する最善の奉仕に徹する」ため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定し、当該方針に対応する取組みを推進しております。

○お客さま本位の業務運営に関す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」は、2021年度は全体として91.1%という評価をいただき、担当者満足度や信頼性満足度を中心に前年度より向上しております。

○新型コロナウイルス感染症の拡大による不安のなか、お客さまのご意向を踏まえたコンサルティングを行うなど、お客さまを第一に考える姿勢を評価いただいたものと考えております。

○今後も引き続き、当指標の中長期的なトレンドを踏まえて、お客さま本位の業務運営に関する方針の定着度合いを測っていくとともに、お客さまの声を経営に活かす仕組みのレベルアップに取り組み、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、会社全体でお客さま対応品質を向上してまいります。

<2021年度「お客さま満足度」調査結果>

満足度	2020年度	2021年度
総合満足度	89.5%	91.1%
加入時手続	93.9%	92.6%
加入後手続	96.9%	96.7%
担当者	90.4%	91.2%
信頼性	88.6%	91.0%
お客さまを第一に考える姿勢	87.1%	89.5%

■ 2021年度実施概要

- ・調査対象 当社ご契約者さま14,861名
- ・調査方法 郵送によるアンケート
- ・調査期間 2021年10月
- ・有効回答 3,653通
- ・評価方法 お客さまの満足度については、4段階評価のうち、上位2段階の合計

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。

（個人保険）

- 2021年5月に、引受基準緩和型のがん保険として、「おまかせ・がんのほけん」を発売しました。がんを経験された方や既往症などの健康上の理由によりこれまでがん保険へのご加入をあきらめていたお客さまでも、ご契約時において4つの告知事項がすべて「いいえ」であればお申込みいただける一生涯のがん保険です。
- 2021年12月に、大樹のケガと感染症の入院保険「おまもりーフ」を発売しました。当商品は、年齢・性別を問わず誰の身にも降りかかるリスクのある、「ケガ」と「感染症」について、必要な医療費や諸費用をまとめた一時金で備えることができる保険です。また、当商品はご契約者本人だけでなく、ご家族の保障も同時にお申し込みいただけるシンプルな内容で、ご家族の「つながり」や「絆」を深めるための一助となる商品です。

<無配当保障セレクト保険「おまかせ・がんのほけん」>

おまかせ
がんのほけん

<大樹のケガと感染症の入院保険「おまもりーフ」>

大樹のケガと感染症の入院保険

おまもりーフ

※現在、新契約のお取り扱いを停止しています。

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。

(お客さまのご意向等を踏まえた商品提案)

○生命保険商品のご提案にあたって使用するパンフレット等では、当該商品がお応えするニーズや、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層をお示しし、お客さまのご意向に対応しているかを簡単に把握いただけるよう努めております。

○また、お客さまのご年齢やご家族構成に応じて、主に備えるべきリスクとともに、保障の内容や金額等の目安をモデルプランとしてお示しし、簡単に把握いただけるよう努めております。

○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Plus」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关系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。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。

○70歳以上のお客さまへの生命保険商品のお申し込み手続き時には、ご親族にも対面やビデオ通話により同席いただき、お申込内容をご理解いただくとともに、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。なお、一時払外貨建養老保険の募集にあたっては、ご家族のご同席時などに、営業職員が使用する携帯端末に登載されている「注意喚起動画」をご視聴いただくことを必須としており、お申し込みいただく保険商品の内容を十分にご理解いただけるよう、より丁寧で慎重な説明を実施しております。

<ご親族同席のお願い>

70歳以上のお客さまへ

ご親族同席のお願い

BESTパートナー
大樹生命
日本生命グループ

70歳以上のお客さまが、生命保険にご加入いただく際には、**ご親族の方の同席をお願いしております。**

ご同席いただくご親族

同席されるご親族は、満18歳以上70歳未満の、3親等以内のご親族さま（血族、婚姻を問いません）に限ります。ただし、配偶者さまの場合は、年齢を問いません。なお、同席いただくご親族について、以下の順に同席を推奨させていただいております。

- 「**お子さま**」
- 「**18歳以上70歳未満の配偶者または3親等以内のご親族**」
- 「**70歳以上の配偶者**」



長期にわたりお客さまをサポートできる、「**お子さまの同席を特におすすめしております。**」遠方にいらっしゃる別居のお子さまも、Teams・Zoom等によるリモートでの同席が可能となりますので、積極的にご利用ください。
※当社では、全営業職員の携帯端末にTeamsを導入しています。

ご親族同席の趣旨・目的

- ▶ お客さまがお申込みされる生命保険の保障内容やリスクを、ご親族の方と一緒にご確認くださいことで、**ご安心・ご納得した上での申し込みが可能となります。**
- ▶ ご親族の方にもご契約の存在や内容についてご認識いただいておりますことで、**ご加入後の手続きが適切・円滑に進む場合があります。**

大樹生命保険株式会社

〒100-8123 東京都千代田区大手町2-1-1
☎ 0120-318-766 (お客さまサービスセンター)
平日9時～18時(土・日・祝日・年末年始を除く)

URL: <https://www.taiju-life.co.jp/>

● あなたのBESTパートナー

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。

(重要な情報の提供)

○2022年2月より当社ホームページ内、大樹セレクト商品ページの内容をわかりやすさ、見やすさ等の観点でリニューアルしました。また、スマートフォン等で閲覧することも前提に、わかりやすく読み進めていただけるよう、各種動画の搭載やページ構成、画面遷移などを工夫しました。

○動画は、1～2分程度の短い時間で、大樹セレクトの仕組みを解説するものや、健康自慢・楽々名人の特約内容を簡潔にわかりやすくお伝えする内容で作成しました。

○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、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、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、お客さまのご負担となる費用（保険契約関係費、為替手数料等）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。

○また、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。

○なお、営業職員が特定保険契約を販売するにあたっては社内試験の合格を要件としております。

<大樹セレクト商品ページ>

<大樹セレクト商品動画（イメージ）>



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。

（重要な情報の提供）

- 「大樹セレクト」等、複数の生命保険商品を組み合わせでご提案する際には、お客さまが個別にご加入することもご検討いただけるよう、「設計書（契約概要）」において個々の生命保険商品における保険料や保障内容等の重要な情報をご説明しております。
- また、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。

（保険料・保険金等に関する情報提供）

- 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、為替手数料等）を記載しております。

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。

○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。
また、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。

○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。

※銀行窓販チャネルでは2020年11月より、代理店チャネルでは日本生命の営業職員による販売を除き、2021年4月より新契約募集を休止しております。

- (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。

(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Plus」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。
- 2022年1月からは、スマートフォン・タブレット等のデバイスをご利用されるお客さまに対するビデオ通話および画面共有による「大樹生命安心さぽーと活動」が可能となり、非対面を希望されるお客さまのご意向に沿った方法で行っております。
- 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、ご契約者さまと同等の範囲内で、事前にご登録して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。

(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。

- (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。

(新型コロナウイルス感染症への対応に関する取組み)

○保険金、給付金、契約者貸付金の簡易迅速なお取扱い

保険金、給付金、契約者貸付金のお手続きの際、必要書類を一部省略する等により、
簡易迅速なお取扱いをいたします。

○入院給付金のお支払い

新型コロナウイルス感染症に罹患された場合で、医療機関の事情などにより、自宅または
ホテル等臨時施設で治療を受けられた場合も、保健所発行の証明書等をご提出いただくことで、
入院給付金のお支払いの対象としてお取り扱いしております。

○死亡保険金のお支払い

新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた場合、死亡保険金のお支払い対象
となり、災害割増特約等のお支払い対象としてお取り扱いしております。

○通院給付金のお支払い

医療機関への通院に代えて自宅等で医師による電話診療またはオンライン診療を受けた
場合、通院特約の保険期間中の診療日について、通院給付金のお支払い対象としております。

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。

○新型コロナウイルス感染症の拡大防止、および「新しい生活様式」におけるお客さまコミュニケーションの多様化に対応するため、2020年11月より、お客さまと当社営業職員のコミュニケーションツールとしてビジネスチャット「LINE WORKS」（*1）を導入し、2020年12月には、対面で行っていたお客さまへのコンサルティング提供について、非対面でのコンサルティングを提供するため、デジタル面談ツール「Zoom」（*2）を全国の営業部等に導入しています。

○2021年5月より導入したタブレット型営業端末「ミレット Plus」には、デジタルコミュニケーションツールとして「Microsoft Teams」（*3）を導入しており、営業職員が制約なく「デジタル面談」を実施できる体制を整えました。

○2021年10月には特約更新を迎えられるお客さまに対する「オンライン相談窓口」を開設し、新たなお客さまが選べるアクセス手段の提供を開始いたしました。

○これらの活用により、生命保険・医療保障等に関するコンサルティングを希望されながらも新型コロナウイルス感染症拡大による不安を抱えているお客さまや、遠方で対面での面談がかなわないが説明を受けたいといった、お客さまのご要望に応える営業スタイルを推進してまいります。

*1・・・ワークスモバイルジャパン株式会社
(代表取締役社長 増田 隆一)

*2・・・Zoom Video Communications 社
(本社：米カリフォルニア州、エリック・ユアンCEO)

*3・・・Microsoft、Microsoft Teams は、
米国Microsoft Corporation の米国および
その他の国における登録商標または商標です。

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。

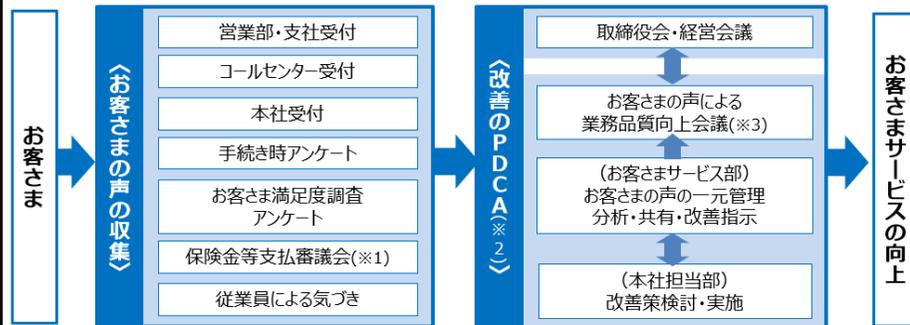
○コールセンターや全国の営業拠点等に寄せられた「お客様の声」や「お客様満足度調査」の結果から課題を分析した上で、関連業務を所管する部門で共有し、対応策・改善策を検討しました。

○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取組みを審議し、審議結果については、適宜、経営会議等において、報告・共有化を図りました。

○「お客様の声」をもとに、良質なサービス提供を目指し、業務改善を行いました。 ※改善取組の一例

お客様の声①	高齢者にとっても、給付金請求書類の記入方法や必要書類をわかりやすくしてほしい。
改善内容①	ご高齢のお客様への分かりやすさ、不備削減、記入負担軽減などを目的に、「入院・手術状況報告書」の改訂を実施（2021年11月）
お客様の声②	わかりやすい資料で契約内容を説明してほしい
改善内容②	ご加入契約の内容説明を行う際に使用する資料について、お客様の見やすさやわかりやすさ向上の観点から見直しを行い、新たに「リーフ」の呼称で使用を開始（2021年5月）

<お客様サービスの向上に向けた体制図>



- (※1) 社外委員(法律専門家、学識経験者、消費者問題専門家)等により構成される審議会です。
- (※2) 業務を円滑に進める手法の一つ。
Plan(計画) → Do(実行) → Check(評価) → Act(改善) の4段階を繰り返すことで、業務を継続的に改善します。
- (※3) 経営会議の諮問機関。お客様サービス担当役員を議長とし、17部門の部長を構成員としています。

<「リーフ」帳票イメージ>

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。

○ALM推進の観点から、超長期債を積み増すとともに、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に継続的に取り組みました。

また、ESG投融資では、2019年10月に署名した国連責任投資原則（PRI）や生命保険協会のESG投融資推進ワーキング・グループでの取組み等を参考に投融資プロセスの強化を図ると共に、ESG資産への投資（*4）に継続的に取り組みました。

*4・・・2021年度は以下のニュース・リリースを実施しました。

【米州開発銀行が発行する「EYEボンド」への投資について】
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20220210_1.pdf

【米州開発銀行が発行する「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」への投資について】
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20220210_2.pdf

【世界銀行が発行するサステナビリティボンド「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」への投資について】
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20211210_1.pdf

【国立大学法人東京大学が発行するソーシャルボンド「東京大学FSI債」への投資について】
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20211210_2.pdf

【神戸市が発行する「神戸市SDGs債」への投資について】
https://www.taiju-life.co.jp/corporate/news/pdf/20210412_1.pdf

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。

(利益相反の把握・管理)

- 「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。
- スチュワードシップ活動を行うにあたっては、「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、お客さまの利益を第一として行動し、利益相反を適切に管理しております。
- 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、議決権行使における重要議案（*5）の賛否について事前協議を行っております。議決権行使結果についても、賛否判断理由も含め個別に開示を行っております。
* 5・・・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
- これらの取組みの結果、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

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。

(代理店に募集委託をする場合)

- 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。

(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。

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。

（業績評価体系）

- 営業職員の業績評価について、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、お客さまの利益を損なう可能性のある過度な内容・水準とならないよう、社内ルールを設定しております。

（研修・教育）

- 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）

- 「経営理念」や「お客さま本位の業務運営に関する方針」、および全従業員の大切な価値観として2021年度に策定した「大樹生命バリュー」の浸透に向けて、役員から従業員への語りかけを行うとともに、全役職員が携行する「コンプライアンス・カード」への掲載、「大樹生命バリュー」の唱和等の取組みを行っております。

＜大樹生命バリュー＞

私たちは、経営理念・社名に込めた想いを
実現するために、大樹生命バリューを胸に、
お客さま・仲間・社会のために行動します。

大樹生命バリュー

- 一、私たちは、常にお客さまの立場で考え、
迅速・丁寧・誠実に行動します。
- 一、私たちは、互いの個性を尊重し、
助け合い、高め合い、成長します。
- 一、私たちは、高い倫理観を持ち、
よりよい社会の発展に向けて、
挑戦し続けます。



社名に込めた想い

大地にしっかりと根を張り、晴れの日も雨の日も
お客さまを守り、よりよい社会のために、多くの人が集まってくる
保険会社を目指します。

大樹生命保険株式会社
日本生命グループ

顧客本位の業務運営に関する原則	取組結果における該当箇所
【顧客の最善の利益の追求】	原則2 方針10：業績評価体系
	方針10：研修・教育
	方針10：理念・方針等の浸透
	(注) 方針1：お客さま本位の業務運営 方針7：お客さまの声を経営に活かす取組
【利益相反の適切な管理】	原則3 方針9：利益相反の把握・管理
	(注) 方針9：利益相反の把握・管理 方針9：代理店に募集委託をする場合 方針9：当社が募集委託を受ける場合
	原則4 方針3：保険料・保険金等に関する情報提供
【重要な情報の分かりやすい提供】	原則5 方針3：重要な情報の提供
	(注1) 方針3：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案 方針3：重要な情報の提供 方針3：保険料・保険金等に関する情報提供 方針9：代理店に募集委託をする場合 方針9：当社が募集委託を受ける場合 方針10：業績評価体系
	(注2) 方針3：重要な情報の提供
	(注3) 方針3：重要な情報の提供
	(注4) 方針3：重要な情報の提供
	(注5) 方針3：重要な情報の提供

顧客本位の業務運営に関する原則	取組結果における該当箇所	
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則6 方針3：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案 方針3：重要な情報の提供	
	(注1) 方針3：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案 方針3：重要な情報の提供 方針3：保険料・保険金等に関する情報提供 方針4：代理店の募集委託 方針5：契約継続中の情報提供等	
	(注2) 方針3：重要な情報の提供	
	(注3) 方針3：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案 方針3：重要な情報の提供	
	(注4) 方針3：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案 方針3：重要な情報の提供	
	(注5) 方針3：お客さまのご意向等を踏まえた商品提案 方針10：研修・教育	
	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	原則7 方針10：業績評価体系 方針10：研修・教育
		(注) 方針10：理念・方針等の浸透