

2023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2022年度取組状況について

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、お客さま本位の業務運営に関する2022年度を取組状況を公表いたします。

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」（以下「当方針」）および当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、その取組状況を毎年公表しています。2022年3月には、お客さま本位の業務運営をこれまで以上に推進するため、当方針を改定するとともに、チャンネル毎の具体的な取組みを公表しています。

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取組方針・ 2022年度取組状況について

※記載内容は、特段の記載がない限り2023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当たっては、最新の情報を必ずご確認ください。

2023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

## 取組方針

## ■ お客さま本位の業務運営の推進

- 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係る取組について、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、各方針ごとの目標と年間を通じた取組を定め、取組状況についてモニタリングし、公表いたします。

## ■ お客さま本位に関する指標

- 全社のお客さま本位の取組内容の定着を測る指標（KPI）として「お客さま満足度」を設定するとともに、各領域ごとに取組目標を定め、お客さま本位の業務運営を推進します。

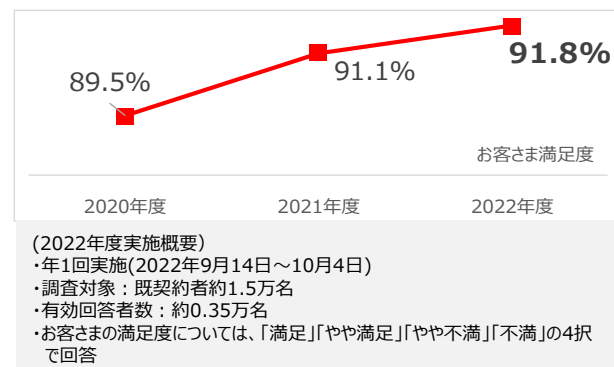
## 取組状況

## ■ お客さま本位の業務運営の推進

- 「お客さまの声による業務品質向上会議」を4回開催し、「お客さま本位の業務運営に関する方針」、およびそれに基づく取組状況について審議を行いました。
- これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について公表します。

## ■ お客さま本位に関する指標

- 2022年度の「お客さま満足度(※)」は、全体として91.8%（対前年+0.7%）という評価をいただきました。
- 2023年度も引き続き当指標を用いて取組内容の定着を測るとともに、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、会社全体でお客さま対応品質を向上してまいります。



※お客さまの満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答された割合を指します。

## 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

## 取組方針

## ■最適なコンサルティング活動の実施

- お客さまの情報やニーズをお伺いし、公的保険制度等を踏まえつつ、まだ気づかれていないリスクも含め、すべてのお客さまへの最適・最新の保障の分かりやすいご提案に取り組みます。
- お客さまの希望される接点でのコンサルティングを行います。

## 取組状況

## ■最適なコンサルティング活動の実施

## 商品・サービス提供の取組

- 外貨建年金保険である「ドリームフライト」は、海外金利の低下により販売を停止しておりましたが、昨今の海外金利上昇を受け、2022年12月1日契約始期より、販売を再開いたしました。「ドリームフライト」の販売再開によって、通貨分散を望まれるお客さまなどにも、より幅広く個人年金保険をご提案可能となりました。
- 2023年度については、近年の医療実態の変化等を踏まえ、お客さまのニーズに対応できるよう、入院保障を6月よりリニューアルしました。
- 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。
- 2022年9月より、当社ホームページ上にてご自身の必要保障額を確認いただける「ぱぱっと答えて、ぴたっと診断！ライフプランシミュレーション」を掲載しております。  
( [https://www.taiju-life.co.jp/products/dedicated/life\\_plan/](https://www.taiju-life.co.jp/products/dedicated/life_plan/) )



## 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

## 取組方針

■ 最適なコンサルティング活動の実施  
(続き)

## 取組状況

- 「ドリームフライト」商品パンフレットの裏面では、老後資金への備えとして、各種データとあわせ、公的年金シミュレーターへ遷移する二次元コードをご案内しております。
- 2023年度からは、新規作成や改定予定のパンフレット等の中で、公的保険制度等の仕組みや給付内容をお客さまにご案内した上で、公的保険制度等を補完する手段として保険商品や特約をご提案する構成にリニューアルしております。また、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必要保障額のご案内および各種ニーズを踏まえた保険商品のご提案を引き続き実施してまいります。

販売チャネルの取組

- 2022年5月より、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「大樹ファミリーセカンドオピニオンサービス」を開始しました。
- 同年7月より、ビデオ面談および携帯端末「ミレットPlus」画面共有を活用した新契約ペーパーレス手続きにつき、PCに加えてスマホ・タブレット向けにも対象を拡大しました。また、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」を全てのお客さまが即時利用できるよう、登録勸奨ハガキ等の送付により仮パスワード通知を実施しました。  
これらの取組により、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の強化を図りました。
- お手続き直後のお客さまを対象とした「お手続き時アンケート」を実施し、お客さまの声を幅広くタイムリーにお聴きすることで、お客さま対応品質の向上に向けた検討体制を整えました。
- 2023年度も、お客さまフォロー体制の強化のため、お客さまが選べるアクセス手段の拡充とお客さま対応品質の向上に資する取組を継続してまいります。

## 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

## 取組方針

## ■ 重要な情報の提供

- 保険やその他金融商品の知識、加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、提案します。
- 商品の内容（保険料・保険金額・支払事由等）や仕組み、想定する主なお客さま層を説明し、ニーズに合うことを確認します。また、複数商品を組み合わせたパッケージのご提案時は、個別の加入も検討いただけるよう情報提供します。
- 市場リスクのある外貨建保険について、上記に加え、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リスク等について丁寧に説明します。

## 取組状況

## ■ 重要な情報の提供

- お客さまのニーズに関する情報収集に努め、お客さまの意向に沿った商品提案を行いました。市場リスクを持つ商品の案内時には、お客さまの知識、投資経験等を踏まえた上で、商品内容およびリスク的的確な説明を行いました。また、特にご留意いただきたい事項に関しては、動画により均質化した説明を実施しました。
  - 2022年7月には、契約転換制度を利用した申込みについても特にご留意いただきたい事項に関する動画を導入し、また同年12月には、お客さまの声をもとに当動画の改定を行い、お客さまにより理解を深めていただけるよう取り組みました。
  - 2023年度も引き続き、「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ことに努め、お客さまの声に耳を傾け、より分かりやすい情報提供に取り組みます。
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、公的保険制度等も踏まえた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

## 取組方針

## ■ 重要な情報の提供

(続き)

## 取組状況

- 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、特に重要な情報（保険料・保険金額・支払事由等）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（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）を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しています。
- 複数の保障を組み合わせることができる「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）」において個々商品の保険料や保障内容等をご説明しています。
- 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。
- 2022年7月から、「設計書（契約概要）」・「注意喚起情報」を当社ホームページ上の「大樹生命マイページ」において、いつでもご確認いただけるよう対応を行いました。
- 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。
- 2023年度も上記の対応を継続いたします。



## 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

## 取組方針

## ■ 事務手続きの対応

- 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に取り組みます。

## 取組状況

## ■ 事務手続きの対応

- 2022年度は非対面を望まれるお客さまへの対応として、PCに加え、スマホ・タブレットを活用した非対面新契約手続きの取り扱い範囲を拡大しました。
- 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。
- 2023年度も引き続き、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に取り組みます。

## 方針3. 確実な保障責任の全う

## 取組方針

## ■ 確実にお手続きいただくための取組

- 確実な保障責任の全うに向けて、営業職員によるご契約のアフターフォローを通じ、支払事由を漏れなく迅速に捉え、ご契約に関する情報提供に取り組みます。
- 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に取り組みます。

## 取組状況

## ■ 確実にお手続きいただくための取組

アフターフォローの実施（「安心さぽーと活動」の実施）

- お客さまへの契約内容のご確認および支払い漏れをなくすことを主目的として「安心さぽーと活動」を実施しています。
- 2023年度も引き続き「お客さま対応品質指標」の向上を最重要取組と位置づけ、全社一丸となった活動を実施していきます。また、更なるお客さま満足度向上に向けて、「安心さぽーと活動」のお客さまへのわかりやすさを重視し、コンテンツ再編にも取り組む予定です。

事務処理体制の構築

- 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、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するなど、確実なお支払いの実施に向けた対応を継続的に実施しています。
- 2023年度も引き続き、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に取り組みます。

## 方針3. 確実な保障責任の全う

## 取組方針

■ 確実にお手続きいただくための取組  
(続き)

■ 適切な資産運用の実施

- 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、公共性を勘案した適切な資産運用に取り組みます。

## 取組状況

**新型コロナ給付金請求に伴う支払い日数の長期化について**

- 新型コロナウイルス感染症第6波、第7波の感染急拡大により通常時を大幅に上回る給付金のご請求をいただいた結果、お手続きが完了するまでにお時間を要してしまい、お客さまには大変なご不便をお掛けしました。保険金・給付金の請求お手続きの簡略化など、2021年度から実施している様々な特別取扱いの継続に加え、体制強化を実施することで、お客さまからのご請求やお問い合わせに対応できるよう取り組みました。今後、同様の事態とならないよう、正確・迅速なお支払いに向け、「大樹生命マイページ」によるデジタル請求の取扱いや、計画的な人材育成など各種取組を加速してまいります。

■ 適切な資産運用の実施

- 当社では、インカム収益およ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）型運用を行っています。具体的には、円建公社債など保険負債の特性にあわせて運用する資産をポートフォリオの中核とし、金利変動の影響の抑制を目指した運用を行いました。また、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外部委託資産、ならびに株式資産および不動産等への分散投資を目指した運用を行いました。
- スチュワードシップ活動では投資先企業と企業価値向上に向けた建設的な対話活動を実施しました。
- ESG投融資の取組として、グリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、ESG投信などへの投資を行いました。
- 2022年3月に運用機能をニッセイアセットマネジメント株式会社へ移管し、グループの運用機能・人材を結集して資産運用態勢の更なる高度化を推進しました。
- 2023年度も引き続き上記の運用を行うとともに、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とし、リスク管理に努めます。
- 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を推進します。
- 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

## 取組方針

## ■コンプライアンスの推進

- 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った商品の提案や、販売ルールを遵守し、適切な販売活動を進めます。

## 取組状況

## ■コンプライアンスの推進

- 2022年度は「お客さま本位経営を確立する1年」を掲げ、お客さまの意向に沿った商品の提案や、法令・社内ルールを遵守した適切な販売活動を推進しました。
- 70歳以上のお客さまの生命保険商品へのお申し込み手続き時には、ご親族同席（子世代同席を推奨）、複数回の説明機会の設定、複数募集人による説明を実施し、高齢の契約者さまに配慮した販売活動を推進しました。
- お客さま本位の意識の浸透および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、お客さま本位の活動とコンプライアンスの推進に向けた教育を徹底しました。
- 2023年度も引き続き、お客さまの利益が不当に害されることの無きよう、お客さまのニーズに合致した商品プランの提案や、法令・社内ルールに沿った販売活動に努めてまいります。また、引き続き高齢の契約者さま等に配慮した販売活動に努めてまいります。
- 2023年度より、業務外含め、当社が業務上取扱う商品以外の金融商品を勧誘・紹介する等、お客さまから誤解を招く可能性のある行為を禁止する旨、「行動規範」に追加し、お客さまからの信頼を損なわないよう活動を行ってまいります。
- コンプライアンスの理解度向上に向けた各種教材の作成と定期的な研修やテストの実施等を通じて、お客さま本位の活動とコンプライアンスの推進に向けた教育を徹底してまいります。

## 方針4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

## 取組方針

## ■利益相反の適切な管理

- お客さまの利益の保護に万全を尽くすため、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理します。
- 利益相反管理が適切になされるよう、他部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。
- また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応します。

## 取組状況

## ■利益相反の適切な管理

- 当社とお客さまとの取引に当たり、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。
  - 「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・管理に取り組んでいます。
  - 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

## 取組方針

## ■ お客様の声を活かす取組

- 当社では、「お客様の声」の幅広い把握に努めるとともに、さまざまな機会を通じ、積極的にお客様のご意見等をお聴きします。
- お客様からいただいた声は改善取組の検討に活用し、社内で共有する中で、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進します。

## 取組状況

## ■ お客様の声を活かす取組

- 2022年度は、「苦情（ご不満）」、「ご意見・ご要望」、「お褒め・感謝の声」、その他お手続きに関するご照会など、約117万件の「お客様の声」をいただきました。その中で、幅広くご不満の声を捉え、詳細分析を行い、根本的な解決に繋げるよう取り組んでおります。
- 2022年6月より、年1回送付する「契約内容のお知らせ」に、ご意見・ご要望欄を新設しました。
- 多くのお客様にとって分かりやすい商品の開発に向けて、ユニバーサルデザインを取り入れた各種商品パンフレットの改定・制作を行いました。
- 2022年4月より、外貨建保険のお手続き書類について、指定通貨等の表示改定を行い、分かりやすさの向上に取り組みました。
- 年1回、ご契約者へアンケートを実施する中で、営業職員チャンネルにおける「お客様満足度」は引き続き高い評価をいただいています。アンケート結果を分析・検証し、継続的なサービス向上取組を推進します。
- 2023年度も引き続き、より多くのお客様の声を収集し、いただいたご意見・ご要望を分析・検証することでお客様のニーズを把握し、サービス改善等の「お客様本位の業務運営」に活かす取組を行います。
- 2023年度も高い満足度評価をいただけるよう、積極的にお客様の声に耳を傾け、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上に取り組めます。

## 方針6.一人一人がお客さま本位で行動するための取組

## 取組方針

## ■お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透

- 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」をより一層推進します。

## ■お客さま本位の活動を評価する体系

- 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します。

## 取組状況

## ■お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透

- 「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策定したお客さま本位を志向する「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」の唱和等の取組を行っています。
- 加えて、毎年役員が全国の支社を訪問し、「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ための意見の収集を行い、現場と本社の双方向でお客さま本位の高度化に向けた取組を実施しています。
- 従業員意識実態調査結果では、「大樹生命バリュー」の浸透は一定程度進捗していることを確認していますが、更なる浸透と行動に繋げるため、全社横断的な対話機会を拡大するなどの取組を継続してまいります。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営」の更なる浸透・定着に取り組めます。

## ■お客さま本位の活動を評価する体系

- 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も評価する体系を構築するよう努めてまいりました。2022年度は、営業職員のお客さま本位の営業活動に対し、評価を行う運行を実施しました。
- 販売促進策については、営業職員の活動がお客さま本位を損なうものとならないよう過度な内容・水準とならないよう、実施しています。
- 2023年度も引き続きお客さま本位の活動に資する販売促進策となるよう、日々の活動に取り組んでいきます。

## 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

## 取組方針

## ■ お客さま本位の業務運営の推進

- 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係る取組について、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、各方針ごとの目標と年間を通じた取組を定め、取組状況についてモニタリングし、公表いたします。

## ■ お客さま本位に関する指標

- 全社のお客さま本位の取組内容の定着を測る指標（KPI）として「お客さま満足度」を設定するとともに、各領域ごとに取組目標を定め、お客さま本位の業務運営を推進します。

## 取組状況

## ■ お客さま本位の業務運営の推進

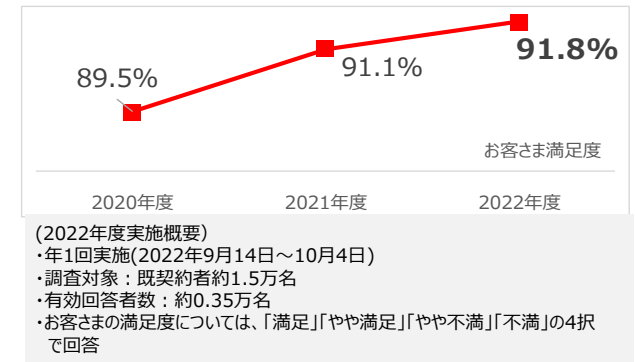
- 「お客さまの声による業務品質向上会議」を4回開催し、「お客さま本位の業務運営に関する方針」、およびそれに基づく取組状況について審議を行いました。
- これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について公表します。

## ■ お客さま本位に関する指標

- 2022年度の「お客さま満足度(※)」は、全体として91.8%（対前年+0.7%）という評価をいただきました。

- 2023年度も引き続き当指標を用いて取組内容の定着を測るとともに、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、会社全体でお客さま対応品質を向上してまいります。

※お客さまの満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答された割合を指します。





## 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

### 取組方針

#### ■最適なコンサルティング活動の実施

- 代理店を通じた販売を行うことを踏まえ、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、代理店による分かりやすい情報提供やコンサルティング活動のサポート・推進に取り組みます。

#### ■事務手続きの対応

- 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に取り組みます。

### 取組状況

#### ■最適なコンサルティング活動の実施

- 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。
- 代理店を通じ、お客さまに商品・サービスをわ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。

#### ■事務手続きの対応

- 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。
- 2023年度も引き続き上記の対応を進めます。

※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います。

## 方針3. 確実な保障責任の全う

## 取組方針

## ■ 確実にお手続きいただくための取組

- 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のサポート・推進に取り組めます。
- 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に取り組めます。

## 取組状況

## ■ 確実にお手続きいただくための取組

アフターフォローの実施

- 保険金等の支払い漏れが起きないように、お客さま宛通知の内容を充実し、より分かりやすいツールや説明内容資料の提供を行いました。
- 本社所管部門より、代理店へのアフターフォロー資料提供・情報提供等を行いました。
- 代理店からの各種照会に対し、迅速な対応を実施しました。
- 2023年度も引き続き上記の対応に取り組めます。

事務処理体制の構築

- 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。
- 「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するなど、確実なお支払いの実施に向けた対応を継続的に実施しています。
- 2023年度も引き続き、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に取り組めます。

## 方針3. 確実な保障責任の全う

## 取組方針

## ■ 適切な資産運用の実施

- 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、公共性を勘案した適切な資産運用に取り組みます。

## 取組状況

## ■ 適切な資産運用の実施

- 当社では、インカム収益およ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）型運用を行っています。具体的には、円建公社債など保険負債の特性にあわせて運用する資産をポートフォリオの中核とし、金利変動の影響の抑制を目指した運用を行いました。また、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外部委託資産、ならびに株式資産および不動産等への分散投資を目指した運用を行いました。
- スチュワードシップ活動では投資先企業と企業価値向上に向けた建設的な対話活動を実施しました。
- ESG投融資の取組として、グリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、ESG投信などへの投資を行いました。
- 2022年3月に運用機能をニッセイアセットマネジメント株式会社へ移管し、グループの運用機能・人材を結集して資産運用態勢の更なる高度化を推進しました。
- 2023年度も引き続き上記の運用を行うとともに、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とし、リスク管理に努めます。
- 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を推進します。
- 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

## 取組方針

## ■コンプライアンスの推進

- 法令にとどまらずあらゆる社会規範を遵守し、お客さまや金融機関代理店、そして社会の信頼に応え、誠実に仕事に取り組みます。

## ■適切な代理店手数料体系の設定

- 募集代理店に支払う代理店手数料の水準について、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、適切な設定を行うよう努めます。

## 取組状況

## ■コンプライアンスの推進

- 「代理店コンプライアンス・マニュアル」を作成し、法令ルール、契約のアフターフォロー、情報管理等について周知を図っております。
- 代理店自己点検を実施し、代理店の内部管理体制および業務運営等について確認を行っております。
- 2023年度も引き続き、「代理店コンプライアンス・マニュアル」を活用した教育ならびに「代理店自己点検表」による内部管理体制等の確認により、代理店の実効的なコンプライアンス態勢の確保を図ります。

## ■適切な代理店手数料体系の設定

- 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。

※現在、商品販売を停止しており、新規募集分の手数料支払は行っておりません。

## 方針4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

## 取組方針

## ■ 利益相反の適切な管理

- お客さまの利益の保護に万全を尽くすため、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理します。
- 利益相反管理が適切になされるよう、他部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。
- また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応します。

## 取組状況

## ■ 利益相反の適切な管理

- 当社とお客さまとの取引に当たり、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。
  - 「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・管理に取り組んでいます。
  - 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

## 取組方針

## ■ お客様の声を活かす取組

- 当社では、「お客様の声」の幅広い把握に努めるとともに、さまざまな機会を通じ、積極的にお客様のご意見等をお聴きします。
- お客様からいただいた声は改善取組の検討に活用し、社内で共有する中で、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進します。

## 取組状況

## ■ お客様の声を活かす取組

- 代理店から当社保険商品にご加入されたお客様を対象として、商品や事務・サービスに関するご評価・ご意見をいただく「契約者アンケート」を実施し、ご意見を踏まえたサービスの向上に取り組んでおります。
- 2023年度も上記の取組を継続し、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

## 取組方針

## ■お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透

- 代理店営業に関わる職員に対し、「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」をより一層推進します。

## ■お客さま本位の活動を評価する体系

- 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します。

## 取組状況

## ■お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透

- 代理店業務部全職員参加のコンプライアンス研修を通じ、「お客さま本位の業務運営」に理念浸透・徹底を行いました。
- 「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策定したお客さま本位を志向する「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」の唱和等の取組を行っています。
- 加えて、役員と職員とのミーティングを通じて、「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、お客さま本位を実現するため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を実施しています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営」の更なる浸透・定着に取り組めます。

## ■お客さま本位の活動を評価する体系

- 2022年度は半期ごとにお客さま本位を体現している所属員を表彰を行いました。
- 2023年度も引き続き、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

## 取組方針

## ■ お客さま本位の業務運営の推進

- 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係る取組について、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、各方針ごとの目標と年間を通じた取組を定め、取組状況についてモニタリングし、公表いたします。

## ■ お客さま本位に関する指標

- 全社のお客さま本位の取組内容の定着を測る指標（KPI）として「お客さま満足度」を設定するとともに、各領域ごとに取組目標を定め、お客さま本位の業務運営を推進します。

## 取組状況

## ■ お客さま本位の業務運営の推進

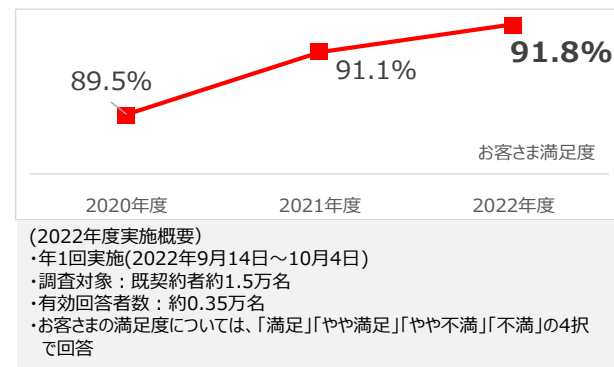
- 「お客さまの声による業務品質向上会議」を4回開催し、「お客さま本位の業務運営に関する方針」、およびそれに基づく取組状況について審議を行いました。
- これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について公表します。

## ■ お客さま本位に関する指標

- 2022年度の「お客さま満足度(※)」は、全体として91.8%（対前年+0.7%）という評価をいただきました。

- 2023年度も引き続き当指標を用いて取組内容の定着を測るとともに、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、会社全体でお客さま対応品質を向上してまいります。

※お客さまの満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答された割合を指します。





**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****取組方針****■最適なコンサルティング活動の実施**

- 企業・従業員を取り巻く環境やニーズを踏まえた商品・サービスの提供、およびグループ全体でのソリューション提供等を通じ、お客さまの福利厚生制度の支援に取り組みます。

**取組状況****■最適なコンサルティング活動の実施****商品・サービス提供の取組**

- 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。
- 2023年度もお客さま本位の商品・サービスの提供により、お客さまのニーズにお応えしてまいります。

**グループ会社含めたソリューションの提供**

- 法人営業担当者は、お客さまに対する「総合窓口」として、多様なお客さまニーズにお応えすべく、福利厚生制度のコンサルティングや保険商品・サービスのご提供に加え、損害保険の紹介、ビジネスマッチングなどをご提供し、お客さまをさまざまな面でサポートしています。
- 2023年度も引き続き、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。
- また、法人営業担当者は、お客さまに対する「総合窓口」として、福利厚生制度のコンサルティング以外にも、当社・グループ会社を含めたソリューションのご提供により、お客さまを様々な面でサポートいたします。

## 方針3. 確実な保障責任の全う

## 取組方針

## ■ 確実にお手続きいただくための取組

- お客さまの福利厚生に対する、幹事・受託者責任を果たすために、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。
- 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に取り組めます。

## 取組状況

## ■ 確実にお手続きいただくための取組

- 法人営業担当者は、団体のニーズを踏まえた制度提案や従業員向け制度説明会等を通じた任意加入制度の加入勧奨支援に取り組めました。
- 確実なお支払いの実施に向けて、コロナ禍の特殊対応の正確な情報提供、支払請求集中による処理遅延解消に向けた協力体制構築などに取り組めました。
- 2023年度も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するとともに、法人営業担当者を通じた定期的なお客さまへの情報提供や、正確・迅速なお支払いに向けた対応を継続的に実施してまいります。

## 方針3. 確実な保障責任の全う

## 取組方針

## ■ 適切な資産運用の実施

- 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、公共性を勘案した適切な資産運用に取り組みます。

## 取組状況

## ■ 適切な資産運用の実施

- 当社では、インカム収益およ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）型運用を行っています。具体的には、円建公社債など保険負債の特性にあわせて運用する資産をポートフォリオの中核とし、金利変動の影響の抑制を目指した運用を行いました。また、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外部委託資産、ならびに株式資産および不動産等への分散投資を目指した運用を行いました。
- スチュワードシップ活動では投資先企業と企業価値向上に向けた建設的な対話活動を実施しました。
- ESG投融資の取組として、グリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、ESG投信などへの投資を行いました。
- 2022年3月に運用機能をニッセイアセットマネジメント株式会社へ移管し、グループの運用機能・人材を結集して資産運用態勢の更なる高度化を推進しました。
- 2023年度も引き続き上記の運用を行うとともに、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とし、リスク管理に努めます。
- 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を推進します。
- 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

## 取組方針

## ■コンプライアンスの推進

- 法令にとどまらずあらゆる社会規範を遵守し、お客さまや社会の信頼に応え、誠実に仕事に取り組みます。

## 取組状況

## ■コンプライアンスの推進

- 2022年度は法人営業統括本部のコンプライアンス運営を見直し、会議・研修・自店検査（オフサイト・モニタリング）等の実施を強化し、従来以上にコンプライアンス意識の徹底を図りました。
- 2023年度は2022年度の取組に加え、コンプライアンスの理解度向上に向けたテスト等の定例実施に取り組み、これらの教育・徹底を通じて、コンプライアンスの推進に取り組みます。

## 方針4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

## 取組方針

## ■利益相反の適切な管理

- お客さまの利益の保護に万全を尽くすため、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理します。
- 利益相反管理が適切になされるよう、他部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。
- また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応します。

## 取組状況

## ■利益相反の適切な管理

- 当社とお客さまとの取引に当たり、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。
  - 「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・管理に取り組んでいます。
  - 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

## 取組方針

## ■ お客様の声を活かす取組

- 当社では、「お客様の声」の幅広い把握に努めるとともに、さまざまな機会を通じ、積極的にお客様のご意見等をお聴きします。
- お客様からいただいた声は改善取組の検討に活用し、社内で共有する中で、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進します。

## 取組状況

## ■ お客様の声を活かす取組

- 企業保険専用コールセンターや、法人営業部で受け付けたお客様の声を参考に、お客様宛レター記載の見直し検討や手続きチラシの改定を実施しました。
- 団体定期保険など任意加入制度の募集について、団体事務負荷軽減、ペーパーレス化等要望を受け、2022年度より募集手続きをweb化したサービスの提供を開始いたしました。
- 2023年度も引き続き、企業保険専用のコールセンターや法人営業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。
- また、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お客様のご意見を活かして、改善に取り組んでまいります。

## 方針6.一人一人がお客さま本位で行動するための取組

## 取組方針

## ■お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透

- 企業保険に関わる職員に対し、「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」をより一層推進します。

## ■お客さま本位の活動を評価する体系

- 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します。

## 取組状況

## ■お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透

- 「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策定したお客さま本位を志向する「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」の唱和等の取組を行っています。
- 加えて、役員と職員とのミーティングを通じて、「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、お客さま本位を実現するため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を実施しています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営」の更なる浸透・定着に取り組めます。

## ■お客さま本位の活動を評価する体系

- お客さま本位の提案活動に基づく価値の高い取組を追求・共有化することで組織全体の底上げを図ることを目的とした法人営業担当者の表彰制度を設け、担当者一人一人の意識の向上取り組んでいます。
- 2023年度も表彰制度を継続し、法人営業担当者のお客さま本位の提案活動への意識向上に取り組めます。

# (別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (1/6)

掲載・更新年月日：2023年6月30日

金融事業者の名称	大樹生命保険株式会社
■ 取組方針掲載ページのURL	<a href="https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm">https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm</a>
■ 取組状況掲載ページのURL	<a href="https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm">https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm</a>

- **原則1【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】**に基づき、当社では「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、毎年取組状況について公表を行っております。また、2022年3月にはお客さま本位の業務運営をこれまで以上に推進するため、当方針の改定を行っております。

顧客本位の業務運営に関する原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則2	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b>                      金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針1：あらゆる業務でのお客さま本位運営の実践 (P2)</li> <li>・全社方針6：一人一人がお客さま本位で行動するための取組 (P2)</li> <li>・取組方針1：お客さま本位経営の推進 (P3、15、23)、お客さま本位に関する指標 (P3、15、23)</li> <li>・取組方針6：お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透 (P14、22、30)、お客さま本位の活動を評価する体系 (P14、22、30)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況1：お客さま本位経営の推進 (P3、15、23)、お客さま本位に関する指標 (P3、15、23)</li> <li>・取組状況6：お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透 (P14、22、30)、お客さま本位の活動を評価する体系 (P14、22、30)</li> </ul>
	<p>(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・全社方針3：確実な保障責任の全う (P2)</li> <li>・全社方針5：お客さまの声を活かす取組・結果の検証 (P2)</li> <li>・取組方針5：お客さまからの声を活かす取組 (P13、21、29)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況5：お客さまからの声を活かす取組 (P13、21、29)</li> </ul>
原則3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b>                      金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針4：利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 (P2)</li> <li>・取組方針4：利益相反の適切な管理 (P12、20、28)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況4：利益相反の適切な管理 (P12、20、28)</li> </ul>



# (別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (2/6)

顧客本位の業務運営に関する原則		実施 ・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 3	<p>(注)</p> <p>金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・全社方針4：利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 (P2)</li> <li>・取組方針4：利益相反の適切な管理 (P12、20、28)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> <li>・取組状況4：利益相反の適切な管理 (P12、20、28)</li> </ul>
原則 4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <p>金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> <li>・取組方針4：適切な代理店手数料体系の設定 (P19)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> <li>・取組状況4：適切な代理店手数料体系の設定 (P19)</li> </ul>
原則 5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <p>金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>

# (別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (3/6)

顧客本位の業務運営に関する原則		実施 ・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則5	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズおよび意向を踏まえたものであると判断する理由を含む） ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）およびこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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（P2）</li> <li>・全社方針4：利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守（P2）</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）</li> <li>・取組方針4：利益相反の適切な管理（P12、20、28）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）</li> <li>・取組状況4：利益相反の適切な管理（P12、20、28）</li> </ul>
	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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（P2）</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）</li> </ul>
	(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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（P2）</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）</li> </ul>

# (別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (4/6)

顧客本位の業務運営に関する原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則5	(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>
	(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>
原則6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：最適なコンサルティング活動の実践 (P4、24)、重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：商品・サービスの提供の取組 (P4-5、24)、重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>
	(注1) 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと</li> <li>・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと</li> <li>・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと</li> </ul>	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・全社方針3：確実な保障責任の全う (P2)</li> <li>・取組方針2：最適なコンサルティング活動の実践 (P4、24)、重要な情報の提供 (P6-7)</li> <li>・取組方針3：確実にお手続きいただくための取組 (P9、17、25)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：最適なコンサルティング活動の実践 (P4、24)、重要な情報の提供 (P6-7)</li> <li>・取組状況3：確実にお手続きいただくための取組 (P9、17、25)</li> </ul>

# (別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (5/6)

顧客本位の業務運営に関する原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則6	(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>
	(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>
	(注4) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>
	(注5) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・全社方針6：一人一人がお客さま本位で行動するための取組 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> </ul>
	<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b> 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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 (P2)</li> <li>・全社方針4：利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守 (P2)</li> <li>・全社方針6：一人一人がお客さま本位で行動するための取組 (P2)</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> <li>・取組方針4：利益相反の適切な管理 (P12、20、28)</li> <li>・取組方針6：お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透 (P14、22、30)、お客さま本位の活動を評価する体系 (P14、22、30)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)</li> <li>・取組状況4：コンプライアンスの推進 (P11、19、27)、利益相反の適切な管理 (P12、20、28)</li> <li>・取組状況6：お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透 (P14、22、30)、お客さま本位の活動を評価する体系 (P14、22、30)</li> </ul>
原則7				

## (別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (6/6)

顧客本位の業務運営に関する原則		実施 ・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 7	(注) 金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容および実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社方針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（P2）</li> <li>・全社方針6：一人一人がお客さま本位で行動するための取組（P2）</li> <li>・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）</li> <li>・取組方針6：お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透（P14、22、30）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）</li> <li>・取組状況6：お客さま本位で行動するための理念・方針の浸透（P14、22、30）</li> </ul>

### 【照会先】

部署	企画部 経営企画グループ
連絡先	電話番号：03-6831-8000（代表）