

2024 年 6 月 27 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 2023 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 2023 年度の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・ 2023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2024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。

2024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、お客さまの輪を広げます。
- ・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ため、「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、各方針ごとの目標と年間を通じた取組みを定め、取組状況についてモニタリングし、公表します。

■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

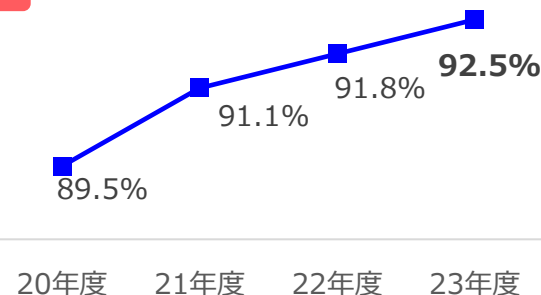
全チャネル共通

- 「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。
- これらの取組みについて、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

全チャネル共通

- 2023年度の「お客さま満足度(※)」は、92.5%（対前年+0.7%）となりました。
- 2024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、お客さまの声を踏まえ、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。



(2023年度実施概要)

- ・年1回実施(2023年9月5日～9月25日)
- ・調査対象：既契約者約1.4万名
- ・有効回答者数：約0.4万名
- ・お客さま満足度は、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」の割合

※お客さま満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答された割合です。

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み

- 2023年6月より、医療保障の新特約である「医療一時金サポート」等を発売しました。
近年の医療実態の変化等を踏まえ、医療保障の中心となる入院保障を、従来の「日額給付型」から、「一時金給付型」にリニューアルすることで、お客さまのニーズにより幅広く対応できるようになりました。
- 上記商品の発売に合わせ、入院期間や医療費の近年の動向、公的医療保険制度の対象となる費用、対象とならない費用、差額ベッド代や入院日数別の自己負担費用などの情報提供を目的として、パンフレットやチラシを作成しました。また、「医療一時金サポート」の発売を受け、2023年10月には一時金での必要保障額を表示するよう、医療保障ライフプランを改訂しました。
- 2024年4月より、平準払外貨建養老保険である「ドリームツリー」を発売しました。
当商品では、毎月お払込みいただく定額の円建金額を外貨に換算し、資産形成を行うことができます。
加えて、一定期間の死亡保障も備えることができ、お客さまの多様なニーズにお応えできるようになりました。
- 2024年4月発売の「ドリームツリー」では、商品内容をわかりやすく説明できる設計書やパンフレット・チラシ等のほかに、以下①②に記載の2つの動画も作成しました。
 - ①安定的な資産運用のポイントや、通貨分散の効果について
わかりやすく解説するニーズ喚起動画
 - ②商品のポイントを簡潔に説明する商品説明動画

医療一時金サポート



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の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。
- 外貨建保険の契約初期費用に関する説明の充実を企図して、各種帳票・動画を2023年10月から順次改訂し、お客さまにより理解を深めていただけるよう努めました。
- 2024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します。
2. 具体的なプランの提案にあたっては、社会保障制度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。さらに、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。
- 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ました。
- 2024年度も上記の対応を継続します。

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

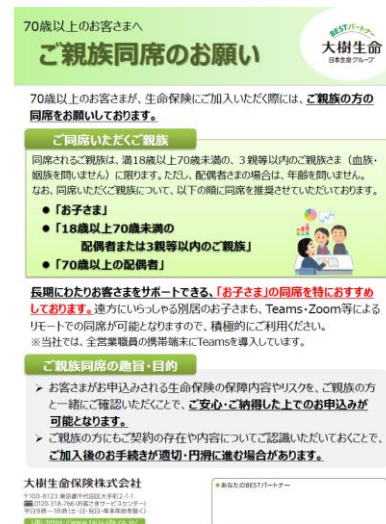
■ 事務手続きの対応

- 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めます。

取組状況

■ 事務手続きの対応

- 非対面でのお手続きを望まれるお客さまには、PC、スマートフォン・タブレットによる非対面新契約手続きをご案内しています。また、2023年度は、告知手続きを開始するなど、お取り扱い可能な手続き範囲を拡大しました。
- 70歳以上のお客さまのお申し込み手続き時には、ご親族の同席を必須とし、特にお子さま世代の同席を推進しました。また、社内ルール上、必須としている80歳以上のお客さまに対する複数募集人説明・複数回説明について、70歳以上のお客さまにもお願いするなど、ご加入の意思・理解状況をしっかりと確認させていただくよう努めています。また、お申し込み手続き後にご不明点の有無などを改めてお電話等にて確認させていただいています。
- 2024年度は引き続き、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めます。
- また、70歳以上のお客さまによるお申し込み手続き時のご親族同席(お子さま世代の同席推進)を徹底するとともに、80歳以上だけでなく、70歳以上のお客さまについても、複数募集人説明・複数回説明を必須化し、お客さまにより一層お申し込み内容をご理解いただけるよう努めます。



70歳以上のお客さま向け
ご親族同席のお願いチラシ

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み

- 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めます。

取組状況

■ 確実にお手続きいただくための取組み

アフターフォローの実施（「安心さぽーと活動」の実施）

- お客さまへのご契約内容のご確認および請求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。
- 確実なお支払いの実施に向けて、2023年度は、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の位置づけが2類感染症相当から5類感染症に変更されたこと等に伴う、保険金・給付金の取扱いについて正確な情報提供などに取り組みました。
- 2022年度以降、業績評価のメインとして導入した「お客さま対応品質指標」に「安心さぽーと活動」実施率を導入することで、活動促進を行いました。
- また、「安心さぽーと活動」において、お客さま満足度向上に向けて、当社サービス案内等も行っています。
- さらにお客さま満足度向上に向けて、「安心さぽーと活動」をより分かりやすく、お客さま本位の活動とすべく、コンテンツ再編を行いました。
- 2024年度も引き続き、「お客さま対応品質指標」の一つとして、「安心さぽーと活動実施率」を設定し、アフターフォローの推進を図るとともに、新たに前年改善率も踏まえた取組みを進めることで、さらなるアフターフォローの充実に努めてまいります。



安心さぽーとサービスのご案内チラシ

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み (続き)

取組状況

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。
- 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。
- 「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できるよう対応しています。2023年7月にはさらなるサービスと利便性向上を目的に、入院や手術の際の給付金請求など、取扱い手続き対象範囲を拡大するとともに、利用に必要な会員登録お手続きの簡素化を実施しました。今後も、より多くのお客さまにご利用いただき、ご満足いただけるよう、サービスや機能の拡充に努めてまいります。
- 2024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。



大樹生命からのお知らせ（一部抜粋版）

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ために、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

全チャネル共通

- 保険負債の特性にあわせ保険負債と同じ通貨建の確定利付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。
- 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。
- 利回り向上やポートフォリオの分散効果の観点から保有してきた為替ヘッジ付外債については、内外金利差拡大に伴い為替ヘッジコスト負担が急速に増加したことを踏まえ、売却を進めました。
- スチュワードシップ活動において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投融資の取組みとして、グリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、サステナビリティリンクボンドや各種ローン、ESG投信などへの投資を行いました。
- 気候変動への取組みとして、資産運用ポートフォリオにおけるCO₂排出量の削減目標を設定し、投融資先との対話を通じ気候変動への取組みを後押しし、排出量削減に取り組みました。
- 2024年度も引き続き、インカム収益および資本の安定的拡大を目指してALMを推進するとともに、以下方針に基づき、取組みを進めてまいります。
 - ・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

- 2023年度は「お客さま本位の販売を確立する1年」を掲げ、お客さま本位の募集・提案活動を徹底し、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。
- 営業職員等に対して、定期的な研修やテスト等を実施し、コンプライアンスの理解度向上と、お客さま本位の活動のさらなる定着に向けた教育を実施しました。
- 2023年度より、業務外を含め、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を「行動規範」に追加しました。
- 2024年度は引き続き、お客さま本位の業務運営をさらに推進すべく、2023年度の取組みを継続・強化し、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、引き続き高齢のお客さま等に配慮した販売活動に努めてまいります。
- 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、営業職員等のコンプライアンスの理解度向上と、お客さま本位の活動の定着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

全チャネル共通

- 当社とお客さまとの取引にあたり、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。
- 2024年度も引き続き、着実な取組みを継続していきます。

※「スチュワードシップ活動報告書」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み

- 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み

- 2023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109万件のお客様の声をいただきました。
- 上記お申し出以外にも、新契約へのご加入や、安心さぽーと活動等、お手続きをいただいたお客様へ「手続き時お客様アンケート」を実施し、タイムリーに幅広くお客様の声を収集しています。
- 年1回、ご契約者さまへ実施する「お客様満足度調査」を通じ、「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。
- いただいたご不満、お褒め・感謝の声を分析し課題を抽出することで、お客様ニーズに沿った改善策の策定・実行に取り組んでいます。

<2023年度主な改善例>

- お客様専用Webサイト「大樹生命マイページ」（※ご契約内容照会・住所変更等、Web上で各種手続きが可能なサービス）のさらなる利便性の向上を目的として、給付金、死亡保険金請求等、10項目の取扱い手続きを開始しました（2023年7月より）。
- 「マイナポータル連携サービス」による「生命保険料控除証明書〈再発行分〉」の電子交付の取扱いを開始しました（2023年10月より）。
- お客様サービスセンターの営業時間外の受付（自動音声によるお申出専用ダイヤル）でのお取扱範囲を拡大しました（2023年10月より）。
- 2024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」に活かす取組みを行います。
- 2024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。

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」、および全役職員が共有する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」の唱和等の取組みを行っています。
- 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みを実施しています。
- また、お客さま本位の意識浸透度について、年1回調査を実施し、浸透不足の結果が見られる組織の管理者には、個別面談を実施し、さらなる意識定着を図っています。
- 2023年度は、新たに「人権方針」を制定し、当社経営理念のもと、お客さまをはじめとする当社ステークホルダーの人権尊重に取り組むとともに、従業員一人ひとりが人権尊重への意識を高め、お客さま本位の行動をとれるよう、研修・教育に取り組みました。
- 2024年度も引き続き、これらの取組みを継続し、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営」のさらなる浸透・定着に取り組めます。
- また、お客さま本位の意識浸透度を組織別に確認し、さらなる意識浸透が必要な組織については、管理者との対話による改善を図ってまいります。

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。2023年度は、営業職員のお客さま本位の営業活動に対し、評価を行う運行を引き続き実施するとともに、お客さまから選ばれる自立した営業職員を育成すべく、規程・運行面の見直し等に取り組みました。
- 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・水準とならない社内ルールを設定の上、実施しています。
- 2024年度も、営業職員のお客さま本位に資する営業活動に対し、評価を行う運行を継続し、お客さま本位の活動を定着・浸透させていきます。
- また、お客さま本位の活動に資する販売促進策となるよう社内ルールを設定の上、日々の活動に引き続き取り組んでまいります。

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ため、「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、各方針ごとの目標と年間を通じた取組みを定め、取組状況についてモニタリングし、公表します。

■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

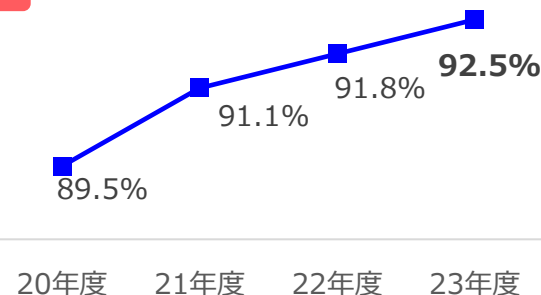
全チャネル共通

- 「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。
- これらの取組みについて、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

全チャネル共通

- 2023年度の「お客さま満足度(※)」は、92.5%（対前年+0.7%）となりました。
- 2024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、お客さまの声を踏まえ、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。



(2023年度実施概要)

- ・年1回実施(2023年9月5日～9月25日)
- ・調査対象：既契約者約1.4万名
- ・有効回答者数：約0.4万名
- ・お客さま満足度は、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」の割合

※お客さま満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答された割合です。

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・推進に取り組めます。

■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めます。

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ため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。
- 2024年度も引き続き、お客さま利便性の向上に向けて、お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停止しています。

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み

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、よりわ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。
- 2024年度は引き続き、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。
- 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・情報提供等を行ってまいります。
- 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できるよう対応しています。2023年7月にはさらなるサービスと利便性向上を目的に、取扱い手続き対象範囲を拡大するとともに、利用に必要な会員登録お手続きの簡素化を実施しました。今後も、より多くのお客さまにご利用いただき、ご満足いただけるよう、サービスや機能の拡充に努めてまいります。
- 2024年度も引き続き、確実なお支払いの実施に向け、代理店を通じた適切な情報提供、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ために、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

全チャネル共通

- 保険負債の特性にあわせ保険負債と同じ通貨建の確定利付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。
- 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。
- 利回り向上やポートフォリオの分散効果の観点から保有してきた為替ヘッジ付外債については、内外金利差拡大に伴い為替ヘッジコスト負担が急速に増加したことを踏まえ、売却を進めました。
- スチュワードシップ活動において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投融資の取組みとして、グリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、サステナビリティリンクボンドや各種ローン、ESG投信などへの投資を行いました。
- 気候変動への取組みとして、資産運用ポートフォリオにおけるCO₂排出量の削減目標を設定し、投融資先との対話を通じ気候変動への取組みを後押しし、排出量削減に取り組みました。
- 2024年度も引き続き、インカム収益および資本の安定的拡大を目指してALMを推進するとともに、以下方針に基づき、取組みを進めてまいります。
 - ・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めます。

■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います。
- 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います。
- 2024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

全チャネル共通

- 当社とお客さまとの取引にあたり、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。
- 2024年度も引き続き、着実な取り組みを継続していきます。

※「スチュワードシップ活動報告書」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み

- 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み

- 銀行窓販・代理店チャンネルでご加入されたお客様を対象として、商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「お客様アンケート」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います。
- 2024年度も引き続き、お客様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。

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

- 代理店営業に関わる職員に対し、お客さま本位の業務運営・コンプライアンス研修の継続的な実施を通じた理念の浸透・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係る方針」、および全役職員が共有する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、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。
- 2023年度は、新たに「人権方針」を制定し、当社経営理念のもと、お客さまをはじめとする当社ステークホルダーの人権尊重に取り組むとともに、従業員一人ひとりが人権尊重への意識を高め、お客さま本位の行動をとれるよう、研修・教育に取り組みました。
- 2024年度も引き続き、これらの取組みを継続し、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営」のさらなる浸透・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

- 2023年度は、半期ごとに「お客さま本位の業務運営」を体現している所属員の表彰を行いました。
- 2024年度も引き続き、上記取組みを継続し、職員の評価・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ため、「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、各方針ごとの目標と年間を通じた取組みを定め、取組状況についてモニタリングし、公表します。

■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

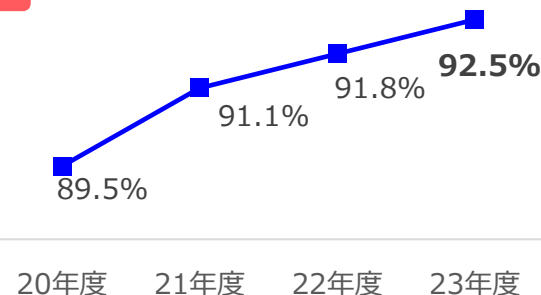
全チャネル共通

- 「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。
- これらの取組みについて、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

全チャネル共通

- 2023年度の「お客さま満足度(※)」は、92.5%（対前年+0.7%）となりました。
- 2024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、お客さまの声を踏まえ、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。



(2023年度実施概要)

- ・年1回実施(2023年9月5日～9月25日)
- ・調査対象：既契約者約1.4万名
- ・有効回答者数：約0.4万名
- ・お客さま満足度は、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」の割合

※お客さま満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答された割合です。

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。
- 2024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、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、お客さまをさまざまな面でサポートしています。また、お客さまに最適な福利厚生制度のコンサルティングを提供するために、法人営業担当者に対し、最新の福利厚生制度等に関する研修を定期的を実施しています。
- 2024年度も引き続き、法人営業担当者に対し最新の福利厚生制度等に関する研修を定期的を実施することを通じ、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およびサービスを提供してまいります。

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み

- 法人営業担当者は、団体福利厚生担当者および従業員のニーズを踏まえた任意加入制度設計および提案を実施しました。また自社制度の理解度を高める従業員向け説明会や動画コンテンツの提供等を通じた任意加入制度の加入勧奨支援に取り組みました。
- 確実なお支払いの実施に向けて、2023年度は、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の位置づけが2類感染症相当から5類感染症に変更されたこと等に伴う、保険金・給付金の取扱いについて正確な情報提供などに取り組みました。
- 2024年度は、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人材育成・システム対応を継続的に実施してまいります。
- 確実なお支払いの実施に向けて、お客さまへの定期的な情報提供とあわせて、代理店との連携も密にして、速やかな情報収集ならびに社内関係部署への連携を通じて、一日も早いお支払いに努めてまいります。

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ために、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

全チャネル共通

- 保険負債の特性にあわせ保険負債と同じ通貨建の確定利付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。
- 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。
- 利回り向上やポートフォリオの分散効果の観点から保有してきた為替ヘッジ付外債については、内外金利差拡大に伴い為替ヘッジコスト負担が急速に増加したことを踏まえ、売却を進めました。
- スチュワードシップ活動において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投融資の取組みとして、グリーンボンド（環境債）やソーシャルボンド（社会貢献債）、サステナビリティリンクボンドや各種ローン、ESG投信などへの投資を行いました。
- 気候変動への取組みとして、資産運用ポートフォリオにおけるCO₂排出量の削減目標を設定し、投融資先との対話を通じ気候変動への取組みを後押しし、排出量削減に取り組みました。
- 2024年度も引き続き、インカム収益および資本の安定的拡大を目指してALMを推進するとともに、以下方針に基づき、取組みを進めてまいります。
 - ・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めます。

取組状況

■コンプライアンスの推進

- これまでの取組みに加え、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した。
- 2023年度より、業務外を含め、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を「行動規範」に追加しました。
- 2024年度は、コンプライアンス意識のさらなる向上のため、定期的な研修やテストの実施等を通じて、コンプライアンスの推進に取り組んでまいります。

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

全チャネル共通

- 当社とお客さまとの取引にあたり、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。
- 2024年度も引き続き、着実な取り組みを継続していきます。

※「スチュワードシップ活動報告書」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み

- 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み

- 企業保険専用コールセンターや、所管部門で受け付けたお客様の声を参考に、お客様宛手続きチラシの改訂を実施しました。
- 団体定期保険など任意加入制度の募集について、団体事務負担軽減、ペーパーレス化等の要望を受け、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し、ご要望のあるお客様に順次ご案内・導入しました。
- 2024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を通じて受け付けたお客様の声を集約し、さらなる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から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。

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」、および全役職員が共有する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、朝礼時の「大樹生命バリュー」の唱和、「大樹生命バリューミーティング」実施等の取組みを行っています。
- また、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掛けを行い、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。
- 2023年度は、新たに「人権方針」を制定し、当社経営理念のもと、お客さまをはじめとする当社ステークホルダーの人権尊重に取り組むとともに、従業員一人ひとりが人権尊重への意識を高め、お客さま本位の行動をとれるよう、研修・教育に取り組みました。
- 2024年度も引き続き、これらの取組みを継続し、「経営理念」や「お客さま本位の業務運営」のさらなる浸透・定着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

■お客さま本位の活動を評価する体系

- 法人営業担当者の評価は、各部裁量にて定性評価（個別団体取組・取組姿勢）を含めて運営しています。また、年度末に範となる個別団体取組を表彰し、全担当者への好事例の浸透を図っています。
- 事務工程の改善により、お客さまの事務負担軽減を図るなど、より高品質なサービス提供につながる取組みを評価しています。
- 適正な募集資料の作成、話法の推進など、お客さま本位の行動が徹底されるよう評価基準を設定しています。
- 定量評価だけでなく、他の範となる取組みを評価する「ハイクオリティ賞」を継続実施することで、お客さま本位の営業活動を後押ししています。
- 2024年度も引き続き、これらの対応を継続してまいります。

(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 : 2024年6月27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 :	https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm
■ 取組状況掲載ページのURL :	https://www.taiju-life.co.jp/corporate/csr/fiduciary.htm

- 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	【顧客の最善の利益の追求】 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。	実施	・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） ・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） ・取組方針1：お客さま本位経営の推進（P3、17、25）、お客さま本位に関する指標（P3、17、25） ・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（P15、24、32）、お客さま本位の活動を評価する体系（P16、24、33）	・取組状況1：お客さま本位経営の推進（P3、17、25）、お客さま本位に関する指標（P3、17、25） ・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（P15、24、32）、お客さま本位の活動を評価する体系（P16、24、33）
	(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。	実施	・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） ・全社方針3：確実な保障責任の全う（P2） ・全社方針5：お客さまの声を活かす取組・結果の検証（P2） ・取組方針5：お客さまからの声を活かす取組（P14、23、31）	・取組状況5：お客さまからの声を活かす取組（P14、23、31）
原則 3	【利益相反の適切な管理】 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。	実施	・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） ・取組方針4：利益相反の適切な管理（P13、22、30）	・取組状況4：利益相反の適切な管理（P13、22、30）

(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	(注)	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。 ・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 ・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 ・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	実施	・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） ・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） ・取組方針4：利益相反の適切な管理（P13、22、30）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7） ・取組状況4：利益相反の適切な管理（P13、22、30）
原則4		【手数料等の明確化】 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。	実施	・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7） ・取組方針4：適切な代理店手数料体系の設定（P21）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7） ・取組状況4：適切な代理店手数料体系の設定（P21）
原則5		【重要な情報の分かりやすい提供】 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。	実施	・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）

（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（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	・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） ・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7） ・取組方針4：利益相反の適切な管理（P13、22、30）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7） ・取組状況4：利益相反の適切な管理（P13、22、30）
	(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	・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）
	(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	・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）

(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 (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	・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) ・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)	・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)
	(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	・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) ・取組方針2：重要な情報の提供 (P6-7)	・取組状況2：重要な情報の提供 (P6-7)
原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 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	・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) ・取組方針2：最適なコンサルティング活動の実践 (P4-5、18、26)、重要な情報の提供 (P6-7)	・取組状況2：商品・サービスの提供の取組 (P4-5、26)、重要な情報の提供 (P6-7)
	(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。 ・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 ・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 ・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	実施	・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) ・全社方針3：確実な保障責任の全う (P2) ・取組方針2：最適なコンサルティング活動の実践 (P4-5、18、26)、重要な情報の提供 (P6-7) ・取組方針3：確実にお手続きいただくための取組 (P9、19、27)	・取組状況2：最適なコンサルティング活動の実践 (P4-5、18、26)、重要な情報の提供 (P6-7) ・取組状況3：確実にお手続きいただくための取組 (P9、19、27)

(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	・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）
	(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	・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）
	(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	・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）
	(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	・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） ・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7）
原則7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 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	・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） ・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） ・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7） ・取組方針4：利益相反の適切な管理（P13、22、30） ・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（P15、24、32）、お客さま本位の活動を評価する体系（P16、24、33）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7） ・取組状況4：コンプライアンスの推進（P12、21、29）、利益相反の適切な管理（P13、22、30） ・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（P15、24、32）、お客さま本位の活動を評価する体系（P16、24、33）

（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	・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） ・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） ・取組方針2：重要な情報の提供（P6-7） ・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（P15、24、32）	・取組状況2：重要な情報の提供（P6-7） ・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（P15、24、32）

【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）