

2021年6月29日

### 「お客さま第一の業務運営に関する方針」等の見直しについて

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（社長：永井泰浩）は、「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」という）および本方針に基づく取組み、ならびに関連する成果指標（KPI）の見直しを行いましたので、お知らせいたします。

当社は、お客さま第一の考えに基づいた業務運営を推進し、多様化するお客さまのニーズにお応えする商品・サービスの提供を通じて、持続的な成長と企業価値の向上の実現に向けて取り組んでいます。

今般、当社におけるお客さま第一の業務運営の更なる高度化・充実を図るとともに、お客さまにとってよりわかりやすい内容・記載とする観点から、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等を踏まえ、「お客さま第一の業務運営に関する方針」および本方針に基づく取組みを、**別紙**のとおり改定しました。

また、当社の「お客さま第一」に関する取組みをより多面的かつ客観的に示すために、これまでの6指標に加え、「保有契約件数」および「保全手続きの満足度」の2指標を成果指標（KPI）として追加しました（※）。

当社は、MS&ADインシュアランスグループが掲げる「経営理念（ミッション）」、「経営ビジョン」、「行動指針（バリュー）」のもと、お客さま一人ひとりの声を真摯に受けとめ、本方針に基づく取組みの一層の充実を図ってまいります。

（※）見直し後の成果指標（KPI）：

- ①新規保険契約の手続きに関する満足度、②電話応対時のわかりやすさに関する満足度、
- ③FP資格を保有する当社社員数、
- ④代理店募集人のコンサルティングスキルアップを目的とした研修受講者数、
- ⑤「ご家族登録サービス」の登録件数、⑥「指定代理請求特約」の付加件数、
- ⑦保有契約件数〔追加〕、⑧保全手続きの満足度〔追加〕

以上

#### <関連ニュースリリース>

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み状況（2020年度末概況）等の公表について（2021年5月31日）  
[https://www.ms-primary.com/news/pdf/2021/10\\_2021\\_0002.pdf](https://www.ms-primary.com/news/pdf/2021/10_2021_0002.pdf)

「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定について（2017年6月29日）  
[https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20\\_2017\\_0003.pdf](https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20_2017_0003.pdf)

#### <本件に関するお問い合わせ先>

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社 経営企画部 広報担当 電話 03-3279-9001

## 「お客さま第一の業務運営に関する方針」および同方針に基づく取組み

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（以下、「当社」といいます。）は、MS & ADインシュアランスグループが掲げる「経営理念（ミッション）」、「経営ビジョン」、「行動指針（バリュー）」のもと、常に「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を行っています。

当社は、これからも「お客さまから選ばれ支持される会社」として成長し続けるため、「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下、「本方針」といいます）を定め、本方針に基づく取組みを推進してまいります。

### 方針1. 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します。

お客さまの安心と満足のために、常に「お客さま第一」の視点に立った、誠実・公正な業務運営を推進します。

〔方針1に基づく取組み〕

- ・生命保険商品・サービスのご提供、保険金・年金および給付金等のお支払い、ならびにお預かりした保険料の運用など、すべての業務において専門性と職業倫理を高め、常に「お客さま第一」の視点に立った誠実・公正な業務運営に取り組んでいます。
- ・本方針に基づく取組みについて、定期的に総括を行い、実施状況や環境変化等を踏まえた見直しを行う等のPDCAを実践しています。また、取組状況を取締役会等へ報告するとともに、社内周知およびオフィシャルサイトを通じた対外公表を行い、「お客さま第一の業務運営」の推進に係る意識向上を図っています。
- ・消費者庁などで構成する消費者志向経営推進組織の呼びかけに対応し、消費者志向の考え方や取組み方針を表明する「消費者志向自主宣言」に本方針を位置づけ、お客さまの安心と満足の実現に取り組んでいます。

### 方針2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します。

お客さまを取り巻く環境変化やニーズの変化等の把握に努め、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します。

〔方針2に基づく取組み〕

- ・資産形成や相続、贈与、保障等の多様なお客さまニーズにお応えする生命保険商品を取りそろえ、金融機関を中心とした募集代理店を通じて、提供しています。
- ・お客さまから寄せられる商品・サービスに対するご意見・ご要望、市場動向の調査・分析等を通じて、多様なお客さまニーズの把握に努めています。
- ・商品・サービスの開発にあたっては、主にご加入・ご利用されるお客さまを想定し、そのニーズや属性等を踏まえるよう努めています。

### 方針3. お客様視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います。

以下の取組みを通じ、お客様視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集に努めます。

- (1) 商品・サービス等に関する重要な情報を、お客様に正しくご理解いただくため、わかりやすい情報提供に取り組みます。
- (2) お客様の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向等を踏まえた商品を提案・推奨する等、適正な保険募集を行うよう、募集代理店に対する指導を行います。
- (3) 当社社員や募集代理店に対して、コンサルティング力の強化や募集品質の向上に向けた教育・研修を継続的に実施します。

[方針3に基づく取組み]

#### (1) わかりやすい情報提供

- ・当社商品は、株式・債券の価格・為替などの変動によって受取額が増減する市場リスクのある生命保険商品です。お客様にお渡しする書面等を通じて、ご契約にあたっての重要な情報（※1）をわかりやすく提供しています。

（※1）商品のしくみ、リスク、販売対象として想定するお客様層、お客様にご負担いただく諸費用および当社から募集代理店に支払う販売手数料等

- ・募集代理店に支払う販売手数料について、どのようなサービスの対価に関するものかも含めて「商品概要書」等で簡潔に説明するほか、保険設計書に「実質的な利回り」を表示するなど、丁寧な情報提供に努めています。
- ・お客様が商品内容等を正しく理解し、当社商品と他の類似の金融商品との比較を容易にできるよう、「重要情報シート」の活用等を通じて、わかりやすく情報提供します。
- ・複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品について、募集代理店がお客様に商品の複雑性やリスクを踏まえた丁寧な情報提供・説明を行えるよう、説明補助資料等を充実します。

#### (2) 募集代理店への指導

- ・募集代理店に当社商品の募集を委託する際に、重要な情報をお客様にわかりやすく提供する態勢、およびお客様の投資経験等（※2）を把握し、お客様のニーズ・ご意向を踏まえた提案を行う態勢が整備されているか等を確認しています。

（※2）生命保険や他の金融商品に関するお客様の知識・投資経験、財産の状況、加入目的、ご年齢等

- ・募集代理店が当社商品をご高齢のお客様や金融取引経験・金融知識が十分でないお客様に提案する場合、提案する内容がお客様に適したものが慎重に判断したうえで、お客様のご家族の同席やお客様との複数回面談を実施する等、より丁寧な対応に努めるよう、指導しています。
- ・募集代理店が、上記の態勢のもとで適正な保険募集を実施しているか等について、定期的な検査等を通じて検証・評価しています。

#### (3) 教育・研修

- ・当社社員に対して、募集品質の向上のほか、金融商品に関する知識やお客様への適切なコンサルティングの実施に関する研修等を実施しています。
- ・募集代理店に対して、適切なコンサルティングの実施や「お客様第一の業務運営」の実践を支援する研修を提供・実施しています。

#### 方針4. 保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします。

保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いするための態勢を整備します。

〔方針4に基づく取組み〕

- ・お客さまご本人によるお手続き等が困難となる場合に備え、事前に登録されたご家族に契約内容をご案内する「ご家族登録サービス」や、年金等の請求手続きをご家族等が代理で行うことができる「指定代理請求特約」など、安心してご契約を継続いただける取組みを推進しています。
- ・保険金、年金および給付金等（以下、「保険金等」といいます）を適切かつ迅速にお支払いするため、お客さまに支払請求手続き方法をわかりやすくご案内しています。また、保険金等のご請求がお済みでないお客さまに対しては、早期に請求手続きを実施いただくよう、定期的にご案内をしています。
- ・ご高齢のお客さまを対象に、保険金等のご請求やご連絡先等の変更有無を確認する取組みを定期的に行っています。
- ・保険金等を確実ににお支払いするため、財務の健全性を高めるとともに、金融マーケット等の外部環境変化の影響を受けにくい資産運用に努めています。

#### 方針5. お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。

ご契約後も、ご契約内容に関する情報提供を継続的に実施するほか、手続きのデジタル化・簡素化を進めるなど、アフターフォローの一層の充実に努めます。

〔方針5に基づく取組み〕

- ・お客さまが継続的にご契約内容等をご確認いただけるよう、ご契約後も「ご契約状況のお知らせ」等を通じた情報提供を行っています。また、各種手続きについて、デジタル技術の活用等による改善や簡素化を進め、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。
- ・ご高齢のお客さまや、お身体が不自由なお客さま等に対し、お客さまの状況に応じて柔軟かつ丁寧な対応を行います。
- ・募集代理店によるアフターフォローの取組みについて、長期的な視点にも配慮しながら、募集代理店を支援しています。

#### 方針6. 「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします。

お客さまからのお申し出やお問い合わせ等に対して迅速・丁寧に対応するとともに、「お客さまの声」を、業務の見直しや改善を通じて、会社の経営に活かします。

〔方針6に基づく取組み〕

- ・「お客さまの声対応方針」において、「お客さまの声」への対応に関する基本理念および行動指針を定め、当社社員への研修等を通じて周知・徹底しています。
- ・お客さまからのお申し出やお問い合わせ等に対して、わかりやすいご案内に努めています。また、「お客さまの声」への対応スキルの向上に向けた教育・訓練等を継続的に実施しています。

- ・「ISO10002」(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)に適合した態勢を構築し、「お客様の声」に関する対応強化とお客さま満足度の向上に取り組んでいます。
- ・ご契約後のアンケートやお電話等を通じた「お客様の声」や消費者関連専門家との定期的な意見交換を通じて得られた情報を、業務改善や経営に活用しています。
- ・お客さま満足度および企業品質の向上に関する経営重要事項の協議・推進を担う品質向上委員会において、「お客様の声」の集約・分析および活用状況のモニタリング等を実施しています。同委員会の運営状況を取締役会に報告することにより、「お客様の声」に関する取組みのPDCAを実践しています。

#### **方針7. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。**

お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を把握・管理し、適切な業務運営を行います。

[方針7に基づく取組み]

- ・お客さまの利益が不当に害されること(利益相反)が無いよう、その防止に関する方針やルール等々を定め、利益相反のおそれがある取引について適切に把握・管理しています。

#### **方針8. 「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます。**

当社社員に対する継続的な研修などを通じ、本方針の浸透に向けた取組みを進め、社員一人ひとりが「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます。

[方針8に基づく取組み]

- ・当社社員に対する定期的な研修や「企業品質の月」における品質向上取組みなどを通じ、「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営に取り組む企業文化の定着に努めています。
- ・募集代理店へ指導・教育を行う営業組織の評価について、募集プロセスにおける品質向上やお客さま満足度の向上につながる取組みを適切に評価する体系としています。
- ・人事考課制度において、当社社員の評価項目の一つとして「お客さま第一」に関する事項を設定し、評価しています。

以 上