

2017年6月29日

「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定について

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、以下「当社」という）は、お客さま第一の考えに基づいた業務運営を一層推進するため、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、MS&ADグループの一員である生命保険会社として、「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まいりました。

これからも、お客さまにとっての最善の利益を追求し、「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、お客さま第一の考えに基づいた業務運営の更なる推進に努めてまいります。

経営理念 (ミッション)	グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます	
経営ビジョン	商品・サービスにおける品質向上を通じて、一人ひとりのお客さまからの信頼を獲得し、成長を実現します	
行動指針 (バリュー)	お客さま第一 CUSTOMER FOCUSED	わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します
	誠実 INTEGRITY	わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します
	チームワーク TEAMWORK	わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します
	革新 INNOVATION	わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します
	プロフェッショナリズム PROFESSIONALISM	わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します

<添付>別紙1：「お客さま第一の業務運営に関する方針」

別紙2：「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み

<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

2017年6月29日

お客さま第一の業務運営に関する方針

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

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まいりました。

これからも、お客さまの視点に立った業務運営に取り組み、「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、以下の方針を定めます。

経営理念 (ミッション)	グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます	
経営ビジョン	商品・サービスにおける品質向上を通じて、一人ひとりのお客さまからの信頼を獲得し、成長を実現します	
行動指針 (バリュー)	お客さま第一 CUSTOMER FOCUSED	わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します
	誠実 INTEGRITY	わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します
	チームワーク TEAMWORK	わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します
	革新 INNOVATION	わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します
	プロフェッショナリズム PROFESSIONALISM	わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します

1. お客さまに対する三井住友海上プライマリー生命の想い

「プライマリー」には、「基本的な、最初の、第一位の、主要な」という意味があります。

「基本」に忠実な会社であり、常に「お客さま第一」「お客さま基点」という原点に立つ会社でありたいとの想いを社名に込めています。

今後もお客さまに安心をお届けするため、お客さまの視点に立った業務運営を推進してまいります。

2. お客さまにとって最善な商品・サービスの提供

お客さまにとっての最善の利益を実現するため、さまざまなニーズにお応えできる商品・サービスを提供してまいります。

3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

「勧誘方針」に基づき、お客さまの状況を勘案し、誤解や混同を招かない説明を心掛けるなど、お客さまにとってわかりやすい情報の提供に努めてまいります。

(1) 募集代理店において、法令等に基づき適切な保険募集を行う体制が整備されるよう、継続して指導してまいります。

(2) 募集代理店において、お客さまの生命保険や他の金融商品に関する知識・投資経験、財産の状況、加入目的、ご年齢等に配慮した提案が行えるよう、継続して指導してまいります。

(3) お客さまにお渡しする書面等を通じて、重要な情報を、わかりやすく、ご理解いただきやすい内容で提供してまいります。

4. お客さま視点に立ったアフターフォローの実施

ご契約後もお客さまの視点に立って手続きを行うほか、ご契約内容に関して定期的・継続的に情報提供を行うなど、アフターフォローの一層の充実に努めてまいります。

(1) 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てまいります。

(2) お客さまが、より簡単にご契約後のお手続き等を行えるよう、お客さまの利便性向上に向けた手続き等の簡素化や、わかりやすいご案内に取り組んでまいります。

(3) ご契約内容や保障内容について、定期的・継続的に、わかりやすく情報提供してまいります。

5. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまの声を幅広くお伺いし、寄せられた「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の改善や経営に活かしてまいります。

6. 利益相反の適切な管理

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を、適切に把握・管理してまいります。

7. お客さま第一の考えに基づいた業務運営の実践

全役職員に対する継続的な研修や適切な評価体系等により、お客さま第一の考えに基づいた業務運営の実践および当方針の浸透に向けた取組みを徹底してまいります。

以上

2017年6月29日

「お客さま第一の業務運営に関する方針」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

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく主な取組みは以下のとおりです。

1. お客さまに対する三井住友海上プライマリー生命の想い

「プライマリー」には、「基本的な、最初の、第一位の、主要な」という意味があります。

「基本」に忠実な会社であり、常に「お客さま第一」「お客さま基点」という原点に立つ会社でありたいとの想いを社名に込めています。

今後もお客さまに安心をお届けするため、お客さまの視点に立った業務運営を推進してまいります。

- 当社は、商品の開発・販売、お預かりした保険料の運用、保険金・年金および給付金等のお支払いに至るすべての段階で専門性を高め、常にお客さまの視点に立った業務運営に取り組んでいます。
- 超高齢社会において、お客さまが、より豊かなセカンドライフをお過ごしいただけるよう、これからもお客さまの未来を支える生命保険を提供してまいります。

2. お客さまにとって最善な商品・サービスの提供

お客さまにとっての最善の利益を実現するため、さまざまなニーズにお応えできる商品・サービスを提供してまいります。

- 当社は、銀行や証券会社等の金融機関を中心とした募集代理店を通じて、保険本来の機能である保障の提供に加え、資産形成および円滑な資産継承等、お客さまのさまざまなニーズにお応えできる生命保険を提供しています。
- お客さまを取り巻く環境や、お客さまニーズの変化の把握に努め、商品開発に活かしています。
- 「お客さまサービスセンター」を設置し、お客さまからのお申し出やお問い合わせに、迅速に対応できるよう努めています。
- ご契約いただいたお客さまへのサービスとして、お客さまの健康生活に関するさまざまなご相談に、各分野の専門スタッフが電話でお応えする「しあわせ未来サービス」を提供しています。
- 今後とも、お客さまの最善の利益の実現に向けた取組みを継続してまいります。

3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

「勧誘方針」に基づき、お客さまの状況を勘案し、誤解や混同を招かない説明を心掛けるなど、お客さまにとってわかりやすい情報の提供に努めてまいります。

(1) 募集代理店において、法令等に基づき適切な保険募集を行う体制が整備されるよう、継続して指導してまいります。

- 募集代理店へ当社商品の販売を委託する際には、お客さまのニーズ・ご意向を踏まえた提案を行う体制が整備されているか等を確認しています。
- 募集代理店への定期的な検査等を通じて、上記体制に基づく保険募集状況等を確認し、その結果に応じて指導するなど、お客さまの視点に立った保険募集が適切に行われるよう、努めてまいります。

(2) 募集代理店において、お客さまの生命保険や他の金融商品に関する知識・投資経験、財産の状況、加入目的、ご年齢等に配慮した提案が行えるよう、継続して指導してまいります。

- 当社商品は、市場リスクのある外貨建保険・変額保険等のため、商品の特徴やリスクについて、わかりやすい情報提供や説明を行うよう、募集代理店に対して指導しています。
- 募集代理店が、ご高齢のお客さまや金融取引経験・金融知識が十分でないお客さまに提案を行う場合、お客さまのご家族同席やお客さまとの複数回面談等、より丁寧な対応に努めるよう指導しています。
- 募集代理店への指導を担う当社社員に対して、コンサルティング力の強化や募集品質の向上に向けた研修を継続的に実施しています。また、募集代理店に対しても、コンサルティング力の向上に必要な知識やスキルを習得するための研修を行っており、引き続き、研修メニューの充実を図ってまいります。

(3) お客さまにお渡しする書面等を通じて、重要な情報を、わかりやすく、ご理解いただきやすい内容で提供してまいります。

- お客さまにとってのリスクや不利益となりうる重要な情報について、注意内容に応じた色分けや下線で目立たせるほか、ご高齢のお客さまにも読みやすいユニバーサル・デザインフォント*を使用するなど、見やすく、ご理解いただきやすい募集資料の作成に取り組んでいます。

*できるだけ多くの人が見やすく読みやすくなるようデザインされたフォントをいいます。

- 市場リスクのある外貨建保険・変額保険等に関して、お客さまにご負担いただく費用や、その費用がどのようなサービスの対価に関するものか等、お客さまにとって最適な商品をご選択いただくための情報提供をしています。また、当社から募集代理店に支払う販売手数料に関する情報を「商品概要資料」等に記載するなど、情報提供に努めています。
- 複数の金融商品・サービスを組み合わせた商品について、募集代理店がその保障や運用等の機能をお客さまに情報提供・説明できるよう、説明補助資料等の充実を図ってまいります。

4. お客様視点に立ったアフターフォローの実施

ご契約後もお客様の視点に立って手続きを行うほか、ご契約内容に関して定期的・継続的に情報提供を行うなど、アフターフォローの一層の充実に努めてまいります。

(1) 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てまいります。

- 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、支払査定に関する専門知識を持った人材育成に取り組んでいます。
- 金融マーケット等の外部環境変化に左右されない財務の健全性を高めるとともに、お客様に保険金、年金および給付金等を確実にお支払いするための資産運用に取り組んでいます。
- あらかじめご家族を登録いただくことで、お手続き等について、お客様ご本人からの照会が困難な場合でも、ご家族からのご照会に回答することができます（ご家族登録サービス）。
- 年金等の請求手続きを代理で行うご家族等を、あらかじめ指定いただくことで、お客様ご本人によるお手続きが困難な場合でも、スムーズに手続きを進めることができます（指定代理請求特約）。
- 年金支払開始を迎えるお客様に対して、年金支払開始日の約3ヵ月前に「年金支払請求手続きのご案内」や「年金支払請求書類」等をお送りしています。また、案内等の送付から年金支払開始日まで、1ヵ月経過ごとにご案内をお送りするほか、年金支払開始日の3週間前には、お電話での確認を行っています。
- 保険金、年金および給付金等のご請求がお済みでないお客様に対して、定期的にご案内を送付しています。また、長期にわたりご請求をいただけていないお客様については、募集代理店からご案内いただく取組みも実施しています。
- 今後とも、保険金等の適切かつ迅速なお支払いに向けた取組みを継続してまいります。

(2) お客様が、より簡単にご契約後のお手続き等を行えるよう、お客様の利便性向上に向けた手続き等の簡素化や、わかりやすいご案内に取り組んでまいります。

- お客様からのご照会内容に応じた書類を個別に作成することで、請求書類の記入項目を減らすなど、お客様の利便性向上に取り組んでいます。
- ご高齢のお客様や、お身体が不自由なお客様等、お客様の状況に応じて柔軟な対応ができるよう、手続き等の簡素化に取り組んでいます。
- 「お客様サービスセンター」では、お客様からのご契約内容、保障内容、各種お手続き方法等に関するお問い合わせに対して、わかりやすいご案内に努めています。また、お客様からのお申し出やお問い合わせに対して、適切・迅速・丁寧に対応できるよう、継続した教育・訓練等を行っています。
- 今後とも各種お手続き時におけるお客様の利便性向上に向けた取組みを継続してまいります。

(3) ご契約内容や保障内容について、定期的・継続的に、わかりやすく情報提供してまいります。

- 「ご契約状況のお知らせ」を、変額終身保険、変額個人年金保険は年4回、定額終身保険、定額個人年金保険は年1回お送りし、死亡保険金等の保障内容、死亡保険金受取人の情報等をご確認いただけるよう、情報提供を行っています。
- 「ご契約状況のお知らせ」は、文字の大きさ、色彩等により、ご高齢のお客さまでも見やすく、ご理解いただきやすい内容となるよう工夫に努めているほか、よくあるお問い合わせに関するトピックスを掲載するなど、お客さまから寄せられた声を改善に活かしています。
- 今後とも、わかりやすい定期的・継続的な情報提供に努めてまいります。

5. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまの声を幅広くお伺いし、寄せられた「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の改善や経営に活かしてまいります。

- ご契約後のアンケートやお電話等を通じ、広く「お客さまの声」の把握に努めています。また、把握した「お客さまの声」の共有および諸施策に関する協議を行う社内委員会等を定期的に開催し、業務の改善につなげるなど、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを継続しています。
- 「お客さまの声対応方針」において、全役職員は全ての「お客さまの声」に適切・迅速・真摯な対応を行い、品質およびお客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かすことを掲げ、研修等を通じ全役職員に周知徹底しています。
- お客さま対応に関する国際標準規格である「ISO10002」（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針）に適合したマネジメントシステムにより、全役職員が一層の「お客さまの声」対応の強化と、お客さま満足度の向上に取り組んでまいります。

6. 利益相反の適切な管理

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を、適切に把握・管理してまいります。

- 「利益相反管理方針」等の諸規程を定め、利益相反のおそれのある取引について、適切に把握・管理しています。
- お客さまの利益が不当に害されることがないよう、募集代理店が当社商品を販売する際、お客さまのニーズに合った商品を提案・推奨するための指導に努めてまいります。
- 募集代理店への定期的な検査等を通じてモニタリングを行い、その結果に応じて指導するなど、利益相反の適切な把握・管理に向けた取組みを継続してまいります。

7. お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践

全役職員に対する継続的な研修や適切な評価体系等により、お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践および当方針の浸透に向けた取組みを徹底してまいります。

- 募集代理店へ指導・教育を行う営業組織に対して、募集プロセスにおける品質向上やお客様満足度の向上につながる取組みを適切に評価する体系を設けています。
- 「企業品質の月」を設定し、全役職員に対し「お客様の声」に関する研修を実施するなど、お客様第一の考えに基づいた業務運営に取り組む企業文化の醸成に努めています。
- お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践に向け、ご契約後に当社からのお電話やアンケートを通じて把握した「お客様の声」に基づき、定期的に業務の見直し等を行ってまいります。
- 「お客様第一の業務運営に関する方針」に基づく取組状況について、定期的に取り締り会等へ報告するとともに、オフィシャル・ホームページ等を通じて公表してまいります。

以上