

# お客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、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」を採択し、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定しています。

これからも「お客さま第一」を活動の原点に、多様化するお客さまのニーズに応える商品・サービスの提供を通じた持続的な成長と企業価値の向上の実現に向けた取組みを推進していきます。

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

## 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。

- 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。
- 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。

## 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。

- 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、募集代理店等を通じて、提供しています。
- お客さまの最善の利益に適った商品提供等を確保するためのプロダクトガバナンス体制を整備・強化しています。商品の開発にあたっては、主にご契約されるお客さまを想定の上、そのニーズや属性等を踏まえるとともに、商品性の検証等を行いお客さまの最善の利益を実現する商品の開発・提供に取り組めます。

## 3. お客さま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、お客さま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、お客さま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めます。
- (2) お客さまの状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、お客さま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。

### (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。お客さまにお渡しする書面やお客さまへのご説明等を通じ、ご契約にあたっての重要な情報をわかりやすく提供しています。
- 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。
- お客さま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、募集代理店がお客さま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、重要な情報をお客さまにわかりやすく提供する態勢、およびお客さまの投資経験等を把握し、お客さまのニーズ・ご意向を踏まえた提案を行う態勢が整備されているかを確認しています。
- 募集代理店が当社商品を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する場合、提案する内容がお客さまに適したものか慎重に判断したうえで、お客さまのご家族の同席やお客さま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。

### (3) 教育・研修

- 当社社員に対して、募集品質の向上のほか、金融商品や関連諸制度に関する知識、お客さま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「お客さま第一の業務運営」の実践を支援する研修のほか、公的保険制度を踏まえた保険募集の推進等を支援する情報・研修を提供・実施しています。

## 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。

- 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。
- 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。

## 5. ご契約に関するお手続き等の利便性の向上を図るとともに、お客さまへのアフターフォローの充実を図ります

ご契約に関する諸手続きについて、お客さまにとってのわかりやすさの向上のほか、デジタル化・簡素化を進めるなど、利便性の向上を図ります。また、ご契約内容に関する情報提供を継続的に実施するなど、アフターフォローの一層の充実に努めます。

- ご契約時およびご契約後のお手続きに関し、お客さまにお手続き方法をわかりやすくご案内するとともに、お客さまの立場に立ったお手続きに努めています。また、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。
- 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。
- 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っています。

## 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

「お客さまの声」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。

- 「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。
- お客さまからのお問い合わせやご要望、ご不満のお申し出等に対して、迅速・丁寧な対応を行います。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。
- ご契約後のアンケートやお電話等を通じた「お客さまの声」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。
- 「お客さまの声」を積極的に収集・分析し、品質およびお客さま満足度の向上、苦情の削減等に努めています。「お客さまの声」の状況や課題、対応策等は、品質向上委員会で協議するとともに、取締役会に報告し、業務・経営改善等に活かす取組みのPDCAを実践しています。

## 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。

## 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

社員一人ひとりが、品質の向上に不断に取り組むとともに、本方針の浸透に向けた取組みを進め、「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。

- 当社社員に対する定期的な研修や「企業品質の月」等を通じた品質向上取組みを推進し、「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。