

2019年6月25日

各位

ジブラルタ生命保険株式会社

**「お客さま本位の業務運営に関する方針」に係る
成果指標(KPI)および2018年度の取組状況の公表について**

ジブラルタ生命保険株式会社(代表取締役社長兼 CEO 添田 毅司 東京都千代田区)は、「お客さま本位の業務運営に関する方針(以下「本方針」)に係る成果指標(以下、KPI※)および2018年度の本方針に基づく取組状況についてお知らせいたします。(別紙1、別紙2)

また、2018年度の取組状況、事業環境等を踏まえ「方針」、「主な取り組み」の見直しを実施しました。(別紙3)

お客さま本位の業務運営の定着状況を客観的に測る KPI につきましては、これまでの「お客さま満足度(担当者満足度)」「契約継続率(保険金ベース)」に加え、あらたに「お客さま満足度(総合満足度)」、「保有契約件数」、「保有契約高」を追加設定し、5つの指標としましたので、あわせて公表いたします。

当社は、お客さまから最も信頼され、社会・コミュニティから最も称賛される生命保険会社になるというビジョン(将来像)の実現に向けて、これからも本方針に基づきお客さまの最善の利益を図るための業務運営を推進してまいります。

※KPIは「Key Performance Indicator」の略

お客さま本位の業務運営に関する方針ならびに本方針に基づく主な取り組みは、当社ホームページ

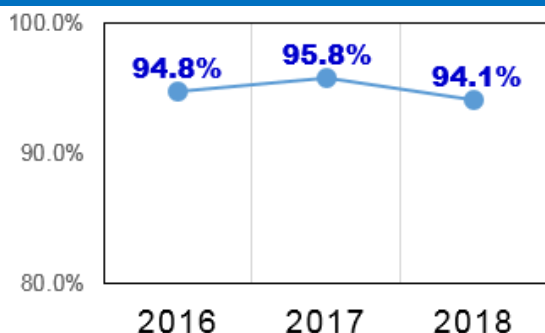
<http://www.gib-life.co.jp/st/about/company/customer-first.html>

に掲載しています。

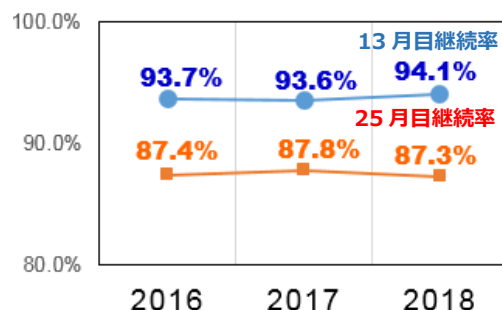
以上

■ 本方針に係る成果指標 (KPI)

お客さま満足度〈担当者満足度〉*1

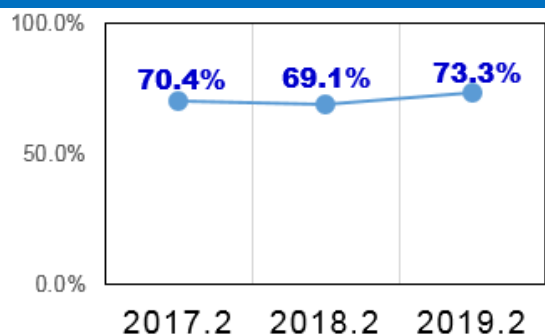


契約継続率 (保険金ベース)

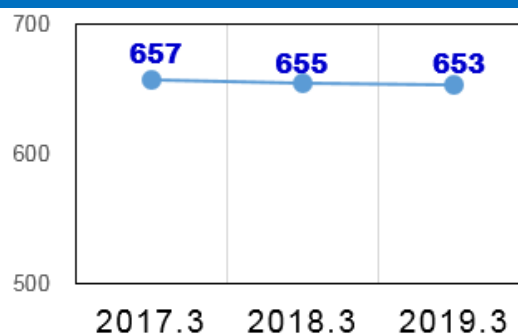


本方針に係る成果指標 (KPI) として、お客さまへの保険商品の提案時において、お客さまに直接サービスを提供する営業社員・代理店募集人に対する「**担当者満足度**」と、お客さまのニーズに合った保障の提供およびクオリティの高いサービスの提供により、契約が長期にわたってご継続いただけているかという視点から「**契約継続率**」を設定しています。引き続き丁寧な商品説明とお客さまのニーズに合致した商品提案に努め、ご加入後のアフターフォローをしっかりと提供していく態勢作りが重要と認識しています。

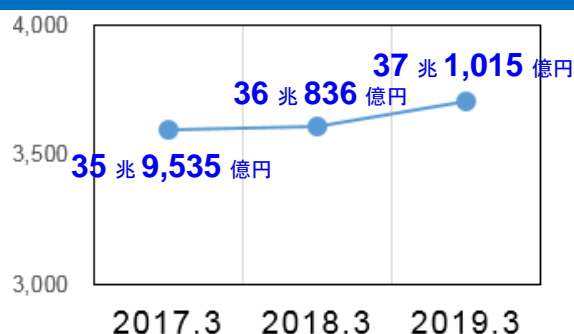
お客さま満足度〈総合満足度〉*2



保有契約件数 (万件)



保有契約高



あらたに KPI として、「お客さま満足度(総合満足度)」、「保有契約件数」、「保有契約高」を追加設定しました。当社ではこれらの指標を、以下の観点から持続的成長指標としています。

多くのお客さまに (保有契約件数)

経済的保障と心の平和を提供し (保有契約高)

信頼される生命保険会社になる (総合満足度)

*1 【2018 年度実施概要】

■実施時期：2018 年 9 月 ■調査対象：新契約加入者 ■有効回答数：約 3,500 名 ■質問内容：加入経緯、営業社員/代理店の対応、加入商品内容理解度 等 ■満足度は 7 段階で聴取(「とても満足」「満足」「だいたい満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」)

*2 【2019 年度実施概要】

■実施時期：2019 年 2 月 ■調査対象：既契約者 ■有効回答数：約 8,000 名 ■質問内容：ジブラルタ生命に全般的に満足しているかどうか。 ■満足度は 7 段階で聴取(「とても満足」「満足」「だいたい満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」)

2018 年度の本方針に基づく取組状況

2018 年度の本方針に基づく取組状況は次のとおりです。

方針 1. お客様の最善の利益を図るために

■ 企業文化の醸成

- ✓ 当社は、お客様の最善の利益を図るため、社員一人ひとりがお客様に焦点をあわせ、コアバリューを行動指針とし、倫理行動規範に則り誠実に業務に取り組む企業文化の醸成を進めるため、継続的な教育・研修を行っております。企業理念および本方針浸透のための意識共有を図る取り組みを実施しました。

■ お客様の声を経営に反映する取り組み

- ✓ 当社の保険契約に加入されているお客様を対象とした満足度調査を 2019 年 2 月に実施し、また、直近 1 年間に加入いただいたお客様を対象とした満足度調査を 2018 年 9 月に実施いたしました。
- ✓ 満足度調査結果やお客様からコールセンター等にいただいたご意見等を業務改善やサービスの向上に活かすべく検討を行いました。2018 年度の業務改善の一例は下記のとおりです。

【2018 年度の業務改善の一例】

- 約款を、読みやすく・わかりやすい構成や内容にしていく「平明化」の実施
- 外貨になじみの薄いお客様向けの解説冊子「やさしい外貨のはなし」の作成

■ コンプライアンスの徹底

- ✓ 当社は、お客様の信頼をより確かなものとするため、コンプライアンス違反等の不祥事案の未然・再発防止に向けて全社一丸となって取り組んでまいりました。今後も、コンプライアンスの徹底に向けた態勢整備を、引き続き進めてまいります。

方針 2. お客様に最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するために

■ お客様に最適な保険商品・サービスの提案

- ✓ 2018 年度の顧客満足度調査にて、「お客様が今後備えたい保障分野」に関するアンケートを実施し、お客様のニーズや環境の変化を踏まえたうえで、商品開発の検討に取り組みました。
- ✓ 契約保全手続きの電子化（ペーパーレス）等の導入により顧客サービス、効率性、品質の向上を目指す取り組みを進めました。
- ✓ すべてのご契約（担当者がいない契約を含む）に対して能動的なサービスを提供する体制の整備に取り組みました。

■ ご高齢のお客様等に配慮した取り組み

- ✓ ご高齢者への外貨建保険販売プロセスにおいては、取扱報告書と、販売担当者以外の第三者がお電話で聴取したお客様の回答に相違がないかを確認し、相違がある場合には、契約が成立しない仕組みを強化しました。

- ✓ 被保険者年齢が 90 歳以上のお客さまへの現況確認に併せ、当社からの連絡先としてご家族を指定いただく「ご家族登録制度」を、未登録者へご案内し登録を推進しました。
- ✓ 耳や言葉の不自由なお客さまへ配慮した取り組みとしてテレビ電話による手話通訳・筆談サービスを開始しました。

■ 募集代理店への対応

- ✓ お客さまのご意向に沿った適切な保険商品のご提案、販売の浸透を目的とした保険代理店向けの研修や継続教育を実施しました。

方針 3. お客さまにとって重要な情報を分かりやすく提供するために

■ 重要事項に関する適切な情報提供

- ✓ 営業社員販売チャネルにおいては、「重要なお知らせ」の説明に関する教育の継続実施のほか、営業社員研修プログラムにおける「お客さまのご意向把握」や「ご高齢者への販売」などコンプライアンス関連の研修資料をリニューアルし、販売プロセスと関連づけたトレーニングを実施しました。
- ✓ 募集代理店を担当する社員向け研修において、適合性の原則・外貨建商品販売、保険業法改正（意向把握、情報提供、体制整備）関連の研修プログラムを充実させました。

■ より分かりやすい内容の情報提供

- ✓ 2019 年 1 月の新商品から普通保険約款について平明化を実施し、より読みやすく・わかりやすい構成や内容にしました。
- ✓ 外貨になじみの薄いお客さまへ外貨についてご理解を深める解説冊子『やさしい外貨のはなし』をよりわかり易く、読みやすく改訂し、第三者評価として「実利用者ユニバーサルデザイン」認証を取得しました。
- ✓ 米国ドル建介護保障付終身保険パンフレットを改訂し、お客さまからよくいただく質問として Q&A 形式の掲載を追加しました。
- ✓ 年 1 回ご契約者に送付する「ご契約内容のお知らせ」を改訂し、「ユニバーサルデザインフォント」を使用し、文字サイズを大きくしたほか、「カラーユニバーサルデザイン」に配慮し、記載内容の区別がつくような配色を使用することで、読みやすさ、見やすさの向上を図りました。また、確認ポイントをまとめた解説を組み込み、ページ見開きで「ご契約の一覧」などが確認できるように改善しました。
- ✓ 募集代理店における販売について、新契約申込書ペーパーレスシステムを導入し、お客さまの利便性を向上させました。

方針 4. 保険金・給付金等を確実に支払うために

■ 保険金・給付金等の確実なお支払い

- ✓ ご契約者がご高齢の場合等に、当社からの連絡先としてご家族を指定いただく「ご家族登録制度」の普及に取り組んでおり、導入した 2016 年 12 月からの登録件数は約 81.4 万件（2019 年 3 月末まで）となっております。また、ご契約者向けインターネット・サービスで「ご家族登録制度」の登録手続きを可能にしました。

- ✓ お客さまに保険金をより迅速にお届けするために、保険金即日支払サービスを導入しております。お手続きをする際に担当者がご案内するなかで、2018年度においては合計518件ご利用いただいております。
- ✓ 余命6ヶ月以内と判断される場合に保険金を前払いするリビング・ニーズ特約についても、担当者によるお客さま訪問時等にご案内をしており、2018年度は186件ご利用いただいております。
- ✓ 保険金・給付金等を確実にお支払いするため、未請求・書類不備があるご契約について定期的な通知を発信し、支払可能性について継続的なご案内を実施しています。
- ✓ 無事故給付金を受取人名義の登録口座へ自動送金するサービスを開始しました。
- ✓ 終身年金期間中（保証期間経過後）の年金請求において、お客さまが生存されていることを確認するために提出いただいている住民票に代えて健康保険証（写し）の提出で年金のお支払いを可能としました。

方針5. 利益相反の適切な管理のために

■ 利益相反の管理

- ✓ 「利益相反管理方針」等の規程を定め、利益相反管理統括者・利益相反管理部署が利益相反のおそれのある取引を管理する利益相反管理態勢を整備しています。利益相反管理部署は定期的に社内関係部門に対してヒアリングを行い、利益相反のおそれのある取引の有無を把握・管理しています。
- ✓ 利益相反管理に対する社員の意識向上を企図した教育を、全社員を対象に実施しています。

■ 募集代理店への手数料の設定

- ✓ 2019年1月に「代理店手数料規程」を改定し、「基本手数料」に加えて、募集人のアフターフォローを含めた顧客へのコンサルティングの取り組み、および代理店の態勢整備状況等の評価を反映させた「カスタマーコンサルティング手数料」を支払う販売手数料体系への見直しを行っています。

方針6. お客さまの最善の利益を図るための業務運営を確かなものとするために

■ クオリティの高いサービス体制

- ✓ 適正な販売活動を通じて、お客さまに最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するため、営業社員および募集代理店を担当する社員に対して、保険商品や金融関連知識およびコンサルティングスキル等に関する継続的な教育・研修を行っています。

■ 取り組みの実効性確保

- ✓ 当社は、本方針に基づく取り組みを実効性あるものとして推進するため、2018年度の取組状況を執行役員会および取締役会に報告し、その結果を本資料のとおり公表いたしました。また、取組状況を踏まえて本方針および本方針に基づく取り組みについても見直しを行いました。

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は「人間愛・家族愛という不朽の原理に基づく相互扶助制度である生命保険を社会に広く普及し続けることで、お客さまから最も信頼され、社会、コミュニティから最も称賛される生命保険会社になる」ことをビジョン（将来像）としております。その実現に向けて、保険商品・サービスの提供によりお客さまとご家族それぞれの目的に適う価値（最善の利益）を享受いただけるよう、お客さま本位の業務運営を推進するべく「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、本方針）を定めます。なお、本方針は取組状況を踏まえて定期的に見直しを行います。

方針 1. お客さまの最善の利益を図るために

当社は、「一人ひとりのお客さまに生命保険の真価を正しく伝え、真に役立つ生命保険を提供し、保険金をお支払いするまで誠実に生命保険サービスを提供し続けることで、お客さまとご家族に経済的な保障と心の平和をお届けする」ことをミッション（使命）としております。お客さまの最善の利益を図り、社員一人ひとりがその使命を果たすために、コアバリューを行動指針とし、倫理行動規範に則り誠実に業務に取り組む企業文化の醸成と不祥事案の未然・再発防止の取り組みに努めてまいります。

方針 2. お客さまに最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するために

当社は、お客さまにとって真に役立つ保険商品およびお客さまの立場に立ったクオリティの高いサービスの提供に努めてまいります。また、保険商品を提案・推奨する際には「営業活動方針」に則り、お客さまの潜在的なニーズやご意向、ご加入の目的等を把握したうえで、お客さま一人ひとりにふさわしい保障をオーダーメイドで提供してまいります。

方針 3. お客さまにとって重要な情報を分かりやすく提供するために

当社は、お客さま一人ひとりにふさわしい保障と安心をお届けするため、保険商品を提案・推奨する際には「営業活動方針」に則り、保障内容をはじめ商品特性に応じて生じるリスクや諸費用など、お客さまが保険商品を選ぶ際に重要となる事項について正しく説明し、お客さまにとって分かりやすい内容の情報提供に努めてまいります。

方針 4. 保険金・給付金等を確実に支払うために

当社は、「適切な保険金等支払管理態勢の構築及び確保に係る基本方針」に基づき、保険金・給付金等のお支払いが、生命保険事業における最も基本的かつ重要な機能であることを十分に認識し、常にお客さまに焦点をあわせ、保険金・給付金等の支払業務を適切かつ迅速に行います。また、すべてのご契約（担当者がいない契約を含め）に対して能動的なサービスを提供する体制整備を行い、積極的に保険金・給付金等のご請求案内を行っていく等、お客さま保護・利便性の向上に向けたクオリティの確保・向上を図ってまいります。

方針 5. 利益相反の適切な管理のために

当社は、社内外において競合・対立する複数の利益の存在による利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることがないように利益相反管理態勢を構築し、利益相反のおそれがある取引を適切に管理してまいります。

方針 6. お客さまの最善の利益を図るための業務運営を確かなものとするために

当社は、本方針に則りお客さまの最善の利益を図るための業務運営を確かなものとするため、保険商品販売および生命保険サービスの提供に対する社員の取り組みを、販売実績に偏重することなく適正に評価する報酬・評価体系の整備を進めてまいります。また、お客さまに質の高いコンサルティングおよび生命保険サービスの提供を行うため、社員に対する継続的な教育・研修に取り組んでまいります。

これらすべての方針・取り組みが実効性あるものとして運用されるための適切なガバナンス態勢を構築してまいります。

以上

お客さま本位の業務運営に関する方針に基づく主な取り組み

方針1. お客さまの最善の利益を図るために

■ 企業文化の醸成

- ✓ 当社は、対面でサービスを提供する営業社員をはじめ、社員一人ひとりがお客さまに焦点をあわせ、誠実に業務に取り組む企業文化の醸成を進めるため、社員に対する理念・倫理教育・研修を継続的に行い、コアバリューを行動指針とし、倫理行動規範に則った正しい行動によって、ミッション（使命）を遂行してまいります。

■ お客さまの声を経営に反映する取り組み

- ✓ 当社は、年に1回お客さまに当社の様々なサービスに対する評価やご意見等をお伺いする満足度調査を実施しています。この調査結果やお客さまからいただいたご意見等を業務改善やサービスの向上に活かす取り組みを行っております。
- ✓ コールセンター等にお寄せいただいたお客さまからのご意見やご不満等の「お客さまの声」を管理するとともに、定期的に調査・分析を行い業務改善やサービス向上につなげるなど、「お客さまの声」に真摯に耳を傾け経営に反映する取り組みを行っております。

■ コンプライアンスの徹底

- ✓ 当社は、お客さまとの信頼をより確かなものとするため、社員に対する教育・研修等を通じたコンプライアンス意識の向上を図るとともに、不祥事案の未然・再発防止に向けた取り組みを全社一丸となって進めてまいります。
- ✓ お客さまの利益を不当に害する行為を行った社員に対しては、厳正な対処を行う毅然とした姿勢で業務運営を行ってまいります。

方針2. お客さまに最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するために

■ お客さまに最適な保険商品・サービスの提案

- ✓ 当社は、新商品の開発に際して、お客さまのニーズや環境の変化および主な販売対象と想定されるお客さまの年齢・性別等の属性を踏まえ、お客さまにとって真に役立つ生命保険商品の開発に努めております。
- ✓ お客さまに保険商品を提案する際には、お客さまの潜在的なニーズやご意向を把握したうえで、お客さま一人ひとりにとって最適な保障をオーダーメイドで提供できるよう努めております。また、保険契約の締結に際して商品内容がお客さまのご意向に沿ったものであるか再度確認を行っております。

■ 市場リスクを有する保険商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）のご提案に際して

- ✓ お客さまのコードやご意向等に加えて、金融商品に関する知識・経験、およびお客さまの資産・収入・年齢・ご加入の目的等を確認し、十分なコンサルティングを行ったうえでお客さまにとって最適な保険商品をお勧めいたします。また、当社営業社員による説明時においては、商品内容を十分にご理解の上、検討いただくために、当社で初めて外貨建保険にご加入を検討されるお客さまには、一定以上の面談回数・面談時間を設定しています。
- ✓ 保険契約締結の際には、為替リスク等の重要な事項についてお客さまにご理解いただけているかを、販売担当者以外の第三者がお客さまに電話で確認する取り組みを行っております。

■ ご高齢のお客さまに配慮した取り組み

- ✓ 当社は、ご高齢のお客さま（65歳以上）に保険商品にご加入いただく際には、商品内容等をお客さまに正しくご理解いただけているかを、販売担当者以外の第三者がお客さまに電話で確認する取り組みを行っております。
- ✓ 一定年齢以上のご高齢者のご契約や、払込満了時期が著しくご高齢となる契約について、高齢者保護の観点から販売を停止しています。
- ✓ 70歳以上のお客さまに市場リスクを有する保険商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）にご加入いただく際には、ご家族の同席のもとで為替リスク等の重要な事項の説明を行うなど、より丁寧な販売活動に努めております。なお、当社営業社員による説明時においては、お客さまが70歳以上の場合、確認時に取得した情報に相違がないかどうか、適合性に合致しているかどうかを確認のうえ、ご本人による署名を取得いたします。

■ 障がいのある方に配慮した取り組み

- ✓ 耳や言葉の不自由なお客さまが、よりスムーズに当社のサービスをご利用いただけるよう「テレビ電話による遠隔手話通訳サービス」やホームページ上で専用窓口をご案内しています。
- ✓ 目の不自由なご契約者向けに保険証券の記載内容を点字で送付するサービスを行っております。

■ 募集代理店への対応

- ✓ 当社は、当社が販売を委託する募集代理店により、お客さまのご意向に沿った適切な保険商品の提案がなされ、また重要な情報の提供が適切になされるよう、募集代理店に対する教育・指導を募集代理店を担当する社員が行っております。

方針3. お客さまにとって重要な情報を分かりやすく提供するために

■ 重要事項に関する適切な情報提供

- ✓ 当社では、お客さまに保険商品を提案する際には、契約概要やパンフレット等を用いて保障内容や商品の仕組み等をお客さまに分かりやすく説明するよう努めております。

- ✓ お客さまに市場リスクを有する商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）を販売する際には、保険料の一部が保険契約の締結・維持等にかかる費用に充てられることや、商品特性によりお客さまのご負担となるリスク等について、重要事項説明書（注意喚起情報）等を用いて説明を行い、お客さまにご理解いただけるよう努めております。

■ より分かりやすい内容の情報提供

- ✓ 当社は、お客さまに提示するご契約のしおりおよびパンフレット等の各種販売資料の作成に際して、特にご留意いただきたい重要な情報等を強調して表示するなど、お客さまにとって分かりやすい内容となるように努めております。また、既存の各種販売資料につきましても、お客さまにとってより分かりやすい内容となるよう継続的な改善に努めてまいります。
- ✓ 当社が販売を委託している募集代理店において、複数の保険会社の同種の商品を取り扱う場合には、お客さまが商品内容を容易に比較してご検討いただけるよう、保険商品の概要説明資料の募集代理店への提供や当社ホームページへの掲載等の取り組みを行っております。

方針 4. 保険金・給付金等を確実にお支払いするために

■ 保険金・給付金等の確実なお支払い

- ✓ 当社は、保険金・給付金等のお支払いに際して、ご契約の担当者や本社担当部門においてご請求いただいた内容以外にお支払いできる保険金・給付金等がないかを確認するなど、保険金・給付金等を確実にお支払いするための支払管理態勢の維持・向上に努めております。
- ✓ 保険金・給付金等の確実・迅速な支払いを行うため、すべてのご契約（担当者がいない契約を含め）に対して能動的なサービスを提供する体制の整備や請求手続きの簡素化など適切なお支払いとお客さまの利便性向上につながる業務改善、システムの強化に努めてまいります。
- ✓ 保険金・給付金等の受取人が保険金・給付金等を請求できない場合でも、確実にお受け取りいただけるよう「指定代理請求特約」の付加促進を行うとともに、契約者がご高齢の場合等に当社からの連絡先としてご家族を指定いただく「ご家族登録制度」の普及に取り組んでまいります。
- ✓ お客さまに確実に保険金・給付金等をお支払いするため、年に1回送付するご契約内容のお知らせ等において、ご加入いただいている契約内容や給付金請求手続き等の情報提供を行っております。
- ✓ 資産運用に関しては、保険金・給付金等を確実にお支払いすることを第一の目的として、適切なリスク管理を行うとともに信用度の高い確定利付債を中心とした安全性・収益性・流動性に十分留意した運用を行っております。

方針5. 利益相反の適切な管理のために

■利益相反の管理

- ✓ 当社は、「利益相反管理方針」等の規程を定め、チーフ・コンプライアンス・オフィサーを利益相反管理統括者、コンプライアンスチームを利益相反管理部署とし、いかなる他の部門からも独立した立場で利益相反のおそれのある取引を管理する利益相反管理態勢を整備しております。
- ✓ 利益相反管理部署は定期的に社内関係部門に対してヒアリングを行い、利益相反のおそれのある取引の有無を把握・管理しております。また、投融資等の取引関係による影響力を不当に利用した保険商品の販売は行いません。
- ✓ 利益相反管理に対する社員の意識向上のため、定期的に利益相反に関する教育・研修を実施しております。

■募集代理店への手数料の設定

- ✓ 当社はお客さまに保険金・給付金等をお支払いするまで、お客さまに優良なサービスを提供する募集代理店と長期にわたりパートナーシップを築くことを代理店ビジネスの軸としております。当社が販売を委託している募集代理店に支払う手数料は、お客さまに満足いただける長期のアフターフォローが可能となるように、販売実績だけではなく契約の継続性を重視した体系としています。また、商品特性や当社の健全性確保および募集代理店における公正な販売活動を考慮したうえで合理的な水準を設定しております。
- ✓ また、募集代理店への手数料について「考え方、全体像、項目解説、取組」を当社ホームページで公表しています。

■当社が他の保険会社から販売委託を受ける場合

- ✓ 当社は、当社が他の保険会社から販売委託を受けて保険商品を取り扱う場合には、当社の商品ラインナップを補完する商品であるか等の受託の必要性を十分に考慮するとともに、当該商品の販売に際して、お客さまのご意向に沿った提案・推奨が行える態勢の整備に努めております。

方針6. お客さまの最善の利益を図るための業務運営を確かなものとするために

■報酬・業績評価体系

- ✓ 当社は、営業社員に対する報酬・評価について、販売の実績だけでなく、ご契約の継続状況も反映する体系としております。また、多くのお客さまに長期にわたってご契約を継続いただいている営業社員を評価する制度を設けるなど、クオリティの高いサービスの提供によりお客さまの信頼を得ることを大切にする企業文化の浸透に向けた取り組みを行っております。

■クオリティの高いサービス体制

- ✓ 当社は、お客さまに最適な保険商品およびクオリティの高いサービスを提供するため、複数の選考プロセスを経ること

で営業社員にふさわしい人材を採用するとともに、募集代理店への新規委託に際しても適切な体制が構築されていることを確認しております。また、営業社員および募集代理店を担当する社員に対して、保険商品や金融関連知識およびコンサルティングスキル等の向上を図るための教育・研修を継続的に行ってまいります。

■ 取り組みの実効性確保

- ✓ 当社は、本方針に基づく取り組みを実効性あるものとして推進するため、社外役員による監督機能の強化等を行ったうえで、取組状況を執行役員会および取締役会に定期的に報告を行い、その結果を公表いたします。また、取組状況を踏まえて本方針ならびに取り組みの見直しを行います。そのうえで、その結果を公表します。

以 上