

2020年6月30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2019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<sup>※</sup>）および2019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、2019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）

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。

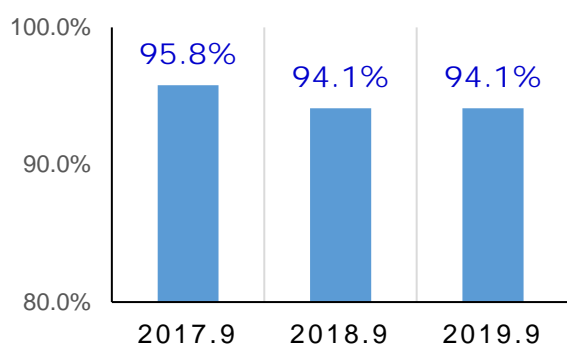
以上

## ■ 本方針に係る成果指標（KPI）

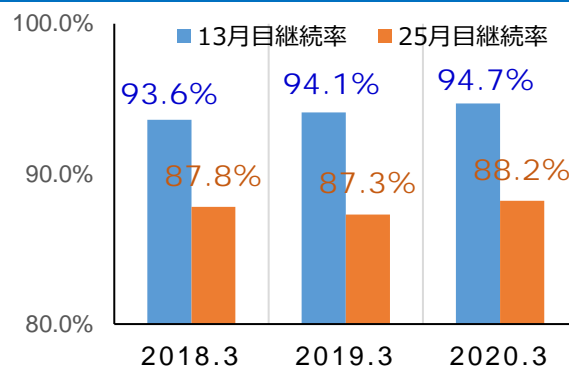
本方針に係る成果指標（KPI）として、お客さまへの保険商品の提案時において、お客さまに直接サービスを提供する営業社員・代理店募集人に対する「**担当者満足度**」、お客さまのニーズに合った保障の提供およびクオリティの高いサービスの提供により、契約が長期にわたってご継続いただけているかという視点から「**契約継続率**」、そして当社の持続的成長を測る指標でもある「**保有契約件数**（多くのお客さまに）」、「**保有契約高**（経済的保障と心の平和を提供し）」、「**総合満足度**（信頼される生命保険会社になる）」の5つの指標を設定しています。

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、全国のお客さまへのご加入後のアフターフォローを含むサービス提供に向けた態勢作り、およびデジタル化の促進等によるお客さまの利便性向上のための取り組みが重要であると認識しています。

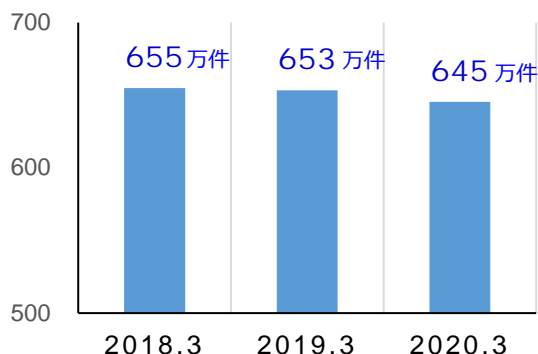
### お客さま満足度＜担当者満足度＞\*1



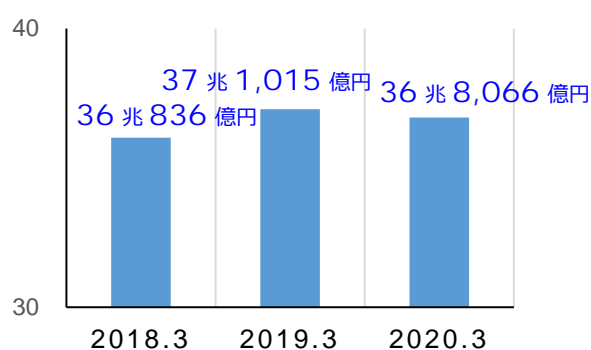
### 契約継続率（保険金ベース）



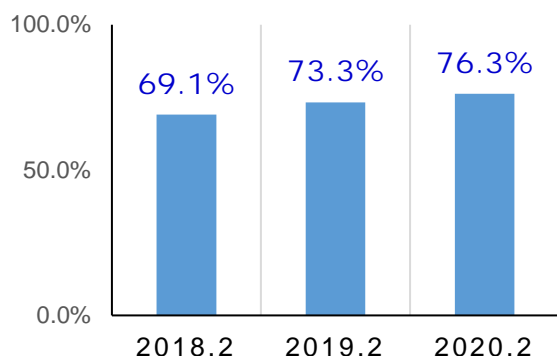
### 保有契約件数（万件）



### 保有契約高（兆円）



### お客さま満足度＜総合満足度＞\*2



\*1 ■実施時期：2019年9月 ■調査対象：新契約加入者 ■有効回答数：3,731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 ■実施時期：2020年2～3月 ■調査対象：既契約者 ■有効回答数：7,807名 ■質問内容：ジブラルタ生命に全般的に満足していると思いますか。 ■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」）

## 2019 年度の本方針に基づく取組状況

2019 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。また、経営陣と営業拠点間のコミュニケーションを促進するなど企業理念およびお客様本位の業務運営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 2020 年 2～3 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 2019 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、契約者アンケート、外部リサーチなどによるお客様の声の効果的な分析等を業務改善やサービスの向上に活かすべく取り組みを行いました。2019 年度の業務改善の一例は下記のとおりです。

##### **【2019 年度の業務改善の一例】**

- 外貨建保険商品パンフレットや保険設計書に印字された QR コードをスマートフォン等の QR アプリで読み取ると、外貨建保険のリスクおよび諸費用についての概要を、わかりやすい言葉で説明した「外貨建商品リスク説明動画」を視聴できるようにしました。

#### ■ 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・再発防止に向けた対応策ならびにコンプライアンス態勢の整備に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取り組みの推進および態勢強化を、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

- ✓ 営業社員チャネルにおいて、外貨建保険の販売に際しこれまでも販売資格制度を設け、資格試験に合格した営業社員にのみ販売を許可していますが、一層の適切な販売態勢の強化に向けて、新たに販売資格試験に適切なリスクの説明等の面談試験を導入するなど外貨建保険販売資格試験の強化を図るとともに、1 年ごとに資格を更新する試験制度を導入しました。
- ✓ 新契約引受査定において、医療ビッグデータ・パブリックデータを活用した査定基準の見直しを行い、特定の疾患についてより多くのお客様に加入いただけるようになりました。

- ✓ お客さまサービスの向上と保全業務の品質向上・効率化を目的としたプロジェクトを設置して、営業社員のタブレットパソコンで保全手続が可能となる保全電子化（ペーパーレス化）の開発を進めています。

#### ■ご高齢のお客さま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さま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ています。
- ✓ 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、契約内容を記した点字説明書の作成やテレビ電話による手話通訳・筆談サービスの対応を行っています。

#### ■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

- ✓ 外貨建保険のリスクや途中解約時のリスクを説明したパンフレットの改定に際し、高齢者など実際に利用するお客さまにとっての「わかりやすさ」を検証・改善し、「高齢者検証済ユニバーサルデザイン」認証を取得しました。また、外貨建保険のリスクおよび諸費用についての概要を、わかりやすい言葉で説明した「外貨建商品リスク説明動画」を公開しました。（お客さまの声を経営に反映する取り組みの事例として記載しています）
- ✓ 営業社員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。
- ✓ 代理店チャネルにおいては、募集代理店を担当する社員向け研修において、代理店指導力強化に向け、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の見直しを実施しました。

#### ■より分かりやすい内容の情報提供

- ✓ 普通保険約款について読みやすさの向上のためA4判サイズに変更しました。また2019年以降の新商品から平明化を実施し、より読みやすく・わかりやすい構成や内容にしています。
- ✓ 外貨建保険の全商品パンフレットを読みやすく改定し、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。
- ✓ これまで「ご契約内容のお知らせ」と同封発送していた「生命保険料控除証明書」を、ハガキまたは封書で別送することで、お客さまに控除証明書の到着をより気付いていただきやすい送付方法に変更しました。
- ✓ 当社営業社員および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

- ✓ 「お客様が今後備えたい保障分野」に関するアンケートでもお客様の関心度が高い「がんなど重度疾病に備える保障」において、三大疾病を保障する商品の急性心筋梗塞・脳卒中の支払事由を改定し、より客観的・より迅速に保険金等の支払・保険料の払込免除を行えるようにしました。
- ✓ 担当の営業社員がお客様を訪問し、確実に保険金・給付金をお支払いするために必要な事項を確認させていただく「あんしん確認サービス」を開始しました。契約状況の確認のほか、高齢のお客様には、第二連絡先としてのご家族登録制度のご案内や未請求の保険金・給付金があった場合には請求勧奨をしています。また、担当者が設定されていないご契約に対して能動的なサービスを提供するため、本社にお客様を直接フォローする組織を組成し、お電話（アウトバウンドコール）や郵送によるご連絡を開始しました。
- ✓ ご契約者が高齢の場合等に、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125.3万件（2020年3月末まで）となっております。また、登録ご家族から契約者の通信先変更、証券再発行、および一定の条件の下、保険金・給付金・年金等の簡便な手続による代理請求を可能とし、ご家族登録制度の有用性を高めています。
- ✓ お客様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。お手続をする際に担当者がご案内するなかで、2019年度においては合計525件ご利用いただいております。また、更なるお客様サービス向上を目的として、2020年4月より保険金即日支払サービスの口座送金扱いについて取扱い上限金額を500万円から1,500万円に引き上げました。
- ✓ 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、担当者によるお客様訪問時等にご案内をしており、2019年度は216件ご利用いただいております。
- ✓ 保険金・給付金等を確実に支払うため、転居等に伴い日本郵便株式会社に転居届を提出し、当社の住所変更が未了のお客様に対し、日本郵便株式会社から転居先にご案内を郵送し、住所変更を勧奨する取り組みを2020年5月から開始しました。

## 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

- ✓ 当社の「代理店手数料規程」に関して、募集人のアフターフォローを含めた顧客コンサルティングへの取組結果をより適切に評価するため、2020年1月に「カスタマーコンサルティング手数料」の見直しを行いました。また、代理店の業務品質の向上をより評価するために、基本手数料の構成を、従来の契約の継続性および販売量に応じて支払う募集手数料に加えて、代理店の業務やサービスの品質を査定し、基準を満たす場合に品質手数料を支払う手数料体系に2020年5月に改定しました。

## 方針6. お客様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

- ✓ 当社の営業社員に対する報酬制度について、販売の実績、ご契約の継続状況に加え、ご契約者への訪問によるサービス提供や販売品質に応じた評価を反映する報酬制度に改定しました。

### ■ 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、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、2019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合う価値（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、保険金を支払うまで誠実に生命保険サービスを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な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、すべてのご契約者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販売品質等も踏まえて適正に評価する報酬・評価体系を構築してまいります。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・研修および本社と営業拠点が自発的・有機的に協働し真にお客さまの利益を優先する意識・行動が浸透するための取り組みを継続的に行い、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。
- ✓ お客さまに対面でサービスを提供する営業社員をはじめ営業拠点の代表者を委員に含めた委員会を設置し、お客さまサービス向上のための各施策の有用性の確保や円滑な導入を図ってまいります。

#### ■ 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、お客さまの多様な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やライフステージ等の特性を踏まえたうえで、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す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、また契約内容をお客さまに正しくご理解いただいているか、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

- ✓ お客さまのニーズ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いているかを、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いているかを、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歳以上の場合は、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「テレビ電話による手話通訳・筆談サービス」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。
- ✓ また、市場リスクを有する商品のうち外貨建保険は当社のインターネット・サービス（事前登録を必要とします）にて円換算保険料の口座振替額や解約返戻金等をご試算いただけるようにするなど、販売後の情報提供の充実に努めております。

#### ■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、すべてのご契約者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、適切に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、販売実績だけでなく契約の継続性や代理店の業務品質および態勢整備状況等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. お客様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、ご契約者への訪問等によるサービス提供や販売品質に応じた評価を反映する体系としております。また、多くのお客様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様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、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