

2024年7月11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2023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（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 兼 CEO：添田 毅司）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2023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、2023年度の取組状況、事業環境等を踏まえ「主な取り組み」の見直しを実施しました。（別紙3）  
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」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。

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（<https://www.gib-life.co.jp/st/about/customer-first/>）に掲載しています。

※KPIは「Key Performance Indicator」の略

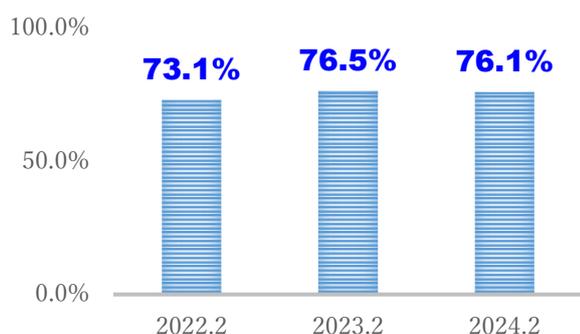
以 上

## ■ 本方針に係る成果指標（KPI）

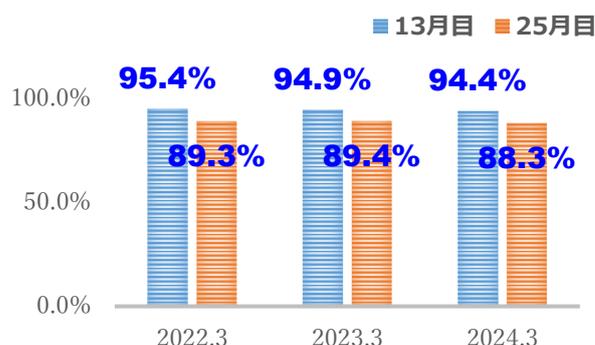
本方針に係る成果指標（KPI）として、以下の指標を設定しています。

- ✓ **お客さま満足度（総合満足度）**：当社の保険契約に加入されているお客さまへのアンケートを基にした、当社の商品・サービスへの総合的な満足度を測るお客さま評価指標。
- ✓ **契約継続率**：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を測る指標。
- ✓ **保有契約件数・保有契約高**：多様な人々に一生涯の安心をお届けする存在となり、これまで以上に多くのお客さまに安心をお届けしているかを測る指標。当社は、2021年10月から、当社子会社であるPGF生命（プルデンシャル ジブラルタ ファイナンシャル生命保険株式会社）の商品を販売しており、下表においては、それを加えた保有契約件数・保有契約高も記載しています。

### お客さま満足度（総合満足度）\*1



### 契約継続率（保険金ベース）



### 保有契約件数\*2



### 保有契約高\*2



\*1 ■実施時期：2024年2～3月 ■調査対象：既契約者 ■有効回答数：2,661名 ■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 グラフ上部の数値は当社とPGF生命代理代行販売契約を合算した保有契約件数・保有契約高を表示、グラフ中の数値は当社保有契約件数・保有契約高を表示しています。

2023 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り、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お客様本位の文化の醸成を進めるため、社員に対する継続的な理念・倫理教育・研修および真にお客様の利益を優先する意識・行動が社員に浸透するための取り組みを推進しています。2023 年度も、引き続き経営陣と営業拠点間の双方向コミュニケーションを促進し、社員が自発的・有機的に協働しお客様により高い付加価値を提供していけるような取り組みといったカルチャー変革への各種施策を推進しました。また、当社では、社員が企業文化をどのように感じているのかを把握する「カルチャーサーベイ」を実施し、社員一人ひとりの意識向上につなげています。
- ✓ 多様なお客様に多様なサービスを提供し、持続的に成長し続けるために、「多様性の受容」は重要な経営戦略の一つであり、多様な社員がお互いの個性を認め受け入れ、それぞれの能力・強みを活かして、いきいきと協働する職場環境の実現に向けて、ダイバーシティ&インクルージョンに取り組んでいます。

### ■ 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実施するとともに、2022 年度からお客様の当社推奨度等をお伺いする調査を導入しています。また、2023 年度より、ペーパーレス申込システムを利用して新契約申込み手続きをされたお客様を対象に、アンケートメールを送信し、加入直後の当社推奨度およびお客様の声をお聞かせいただく取り組みを開始するなど、お客様の声に基づく業務改善サイクルのフレームワークの運用を開始しています。これらの調査結果や、コールセンター等にいただいたご意見などによるお客様の声の効果的な分析を行い、業務改善やサービスの向上に活かす取り組みを行っています。また、ライフプラン・コンサルタント（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等を通じたフィールドの意見を経営に反映する取り組みを行っています。2023 年度の業務改善の一例は下記のとおりです。

#### 【2023 年度の業務改善の一例】

- 「健康に関する悩みについて、電話などで医師へ気軽に相談できるサービスが欲しい。」というお客様の声を踏まえ、既存のオンライン医療相談に加えて、医師の診察から薬の処方までをオンラインでサポートする「オンライン診療サービス」と、「今後の病気のリスク」を知ることができる「リスク予測サービス」を開始しました。

### ■ コンプライアンスの徹底

- ✓ 当社は、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 3 Lines of Defense における各ラインの機能発揮による内部管理態勢の強化に継続的に取り組んでいます。2023 年度は、生命保険協会の「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢の更なる高度化にかかる着眼点」を踏まえ、当社の取り組みを振り返り公表しました。引き続き、コンプライアンスの徹底に向けた取り組みを継続するとともに、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取り組みを進めてまいります。また、営業組織におけるコンプライアンス意識や状況を多面評価で確認する「コンプライアンス・サーベイ」を実施し、コンプライアンス関連の諸施策の効果測定や必要に応じた施策の見直しに活用しています。

## 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

- ✓ 2023 年度は多様化するお客様のニーズにお応えするため、「変額保険（有期型）」と一般代理店が取り扱う「積立利率更改型一時払終身保険（23）」を発売しました。また、業務提携先の商品の代理代行販売として、PGF 生命の「変額終身保険 PGF」とチューリッヒ生命保険株式会社の「終身ガン治療保険プレミアム Z」を、営業社員を通じて販売開始しました。
  
- ✓ 当社では、デジタルツールを活用したお客様の利便性・サービス向上に努めており、2023 年度の主な取り組みは以下のとおりです。
  - ◆新契約ペーパーレス申込システムの機能向上の取り組みとして、申込内容控えの My ページ\*掲載、Web 口座登録の口座名義人取扱範囲拡大、スマートフォンを用いた健康診断書類等の My ページアップロードによる提出等の対応を行いました。（\* My ページのご利用には事前登録が必要です。）
  - ◆また、保全手続きにおけるペーパーレス申込システムにおいても、改姓・改名や受取人変更の手続きに対象を拡大し、お客様の利便性向上に努めています。
  
- ✓ ブルデンシャル信託株式会社と信託契約代理店契約を締結し、当社が引き受けた生命保険の「死亡保険金」を信託財産とする「生命保険信託」\*を取り扱っており、2022 年度より、単身世帯の死後事務の不安に備えるサービスとして「終活サポート ～マイ・エンディング・ケア～」の取扱いを開始しています。
  - \* 当該サービスは営業社員が担当する当社商品のみのお取扱いで、お取扱いできない商品もあります。

### ■ 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

- ✓ お客様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、およびお客様の資産・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様にとって最適な保険商品をお勧めしています。2023 年度は、変額保険の取扱い開始に伴い、従来実施している「外貨建保険販売資格制度」同様に、変額保険特有のリスクを正しく理解し適切な説明を行うことができるよう「変額保険販売資格制度」を導入し、業界共通の変額保険販売資格の取得に加え、社内面談試験の実施や資格更新等の仕組みを導入しました。また、従来行っていた外貨建保険の知識・販売ルールに関する社内研修の内容を拡充し、公的保険制度や変額保険および法人保険の知識・販売ルール等を取り込んだ「適正販売トレーニング」へ発展させ、お客様に最適な保障を提供するための取り組みを強化しました。

### ■ ご高齢のお客様、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様が、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ご確認できる説明書や音声動画でご案内するサービスを行っています。2023年度は、目や手の不自由なお客さま向けに、郵送で行える代理署名手続きの対象手続きを拡大しました。

#### ■ 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。保険代理店を通じてお客さまが保険商品を適切に選択・加入できるよう、お客さま向け公的介護保険制度の説明冊子を保険代理店へ提供しました。

### 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

- ✓ 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、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。営業社員の説明時における視覚効果によるお客さまの理解促進を目的に、重要事項説明書内の「注意喚起情報」に対し、音声動画サービスを導入しており、2023年度は情報量を保ちつつお客さまにご理解いただきやすい構成に見直しました。
- ✓ 市場リスクを有する商品は、市場環境の動向によって積立金や解約返戻金等が変化することからアフターフォローの取り組み強化として、当該契約の「ご契約内容のお知らせ」に解約返戻金等を記載するとともに、My ページにおいてもご確認いただける仕様とし、情報提供の拡充を図っています。
- ✓ 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に「高齢者検証済ユニバーサルデザイン」認証を取得しています。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、分かりやすい言葉で説明した「外貨建商品リスク説明動画」を提供しています。2023年度は、変額保険の取り扱い開始に伴い、変額保険の投資リスクや途中解約による影響について説明した「リスク説明動画」を提供しました。

#### ■ より分かりやすい内容の情報提供

- ✓ 新商品の普通保険約款について、平明化により読みやすく・分かりやすい構成や内容にしています。
- ✓ ご契約内容のお知らせなど、当社から発行する通知物を書面に代わり、電子通知で受け取ることで、いつでも My ページから確認できる「電子通知」のサービスを行っています。2023年度は、電子通知の対象物を拡大し、お客さまにとって管理しやすく Eco で便利なサービスの充実に取り組んでいます。
- ✓ 年に1回発行する「ご契約内容のお知らせ」の電子通知のレイアウトについて、My ページをご利用されるお客さまの多くがスマートフォンを利用していることも踏まえ、縦画面レイアウトへ変更し、より見やすい表示に改善しました。また「ご家族登録申込書」、「住所・電話番号変更届」掲載ページに、Web 手続き用の二次元コードを印字し、スマートフォンなどで簡易に手続きができるようにしています。

## 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

- ✓ 満期・年金等の請求手続きについて、請求書類・必要書類をスマートフォンで写真に撮り、その写真のデータをご契約者の My ページ上にアップロードすることで請求が可能になる「アップロード請求」の取扱いを行っています。
- ✓ 2024 年 3 月より、一部の入院・手術給付金の請求手続きについて、「給付金オンライン請求」を導入しました。当サービスは、お客さまが My ページに必要な情報をご入力の上領収書や診療明細書などの必要書類をスマートフォンで写真に撮りアップロードすることで請求手続きが完了するため、請求書類の入手や記入・郵送は不要で 24 時間手続き可能となり、ご請求からお支払いまでの期間短縮を図っています。また、お客さまがスムーズに請求手続きが行えるよう、操作説明動画も提供しています。
- ✓ 満期保険金・年金等を早期に確実に支払うために支払応当月より 2 か月経過して未請求となっている契約について、請求書の提出なしに登録口座へ送金する取扱いを行っています。
- ✓ 担当営業社員が契約状況の確認のほか、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」を実施しています。契約状況の確認のほか、ご高齢のお客さまには、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、受取人（被保険者）ご本人が保険金等を請求できない事情があるときに、代理人が請求いただける「指定代理請求特約」のご案内や、担当者が設定されていないご契約に対して、本社から直接お客さまにお電話や郵送等でご連絡するなどご契約後のフォローに努めております。
- ✓ 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、2024 年 3 月末現在の登録件数は約 219.2 万件、70 歳以上の高齢者登録率は 49.2%となりました。
- ✓ 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います。お手続きをする際に担当者がご案内するなかで、2023 年度においては合計 470 件ご利用いただきました。
- ✓ 余命 6 か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、担当者によるお客さま訪問時等にご案内をしており、2023 年度は 225 件ご利用いただきました。
- ✓ 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さまに対し、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行っています。

## 方針 5. 利益相反の適切な管理のために

### ■利益相反の管理

- ✓ 「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確認を行い、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、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としています。2024年5月に顧客に対するより適切なアフターフォローなど、代理店がお客さまに持続的なサービス提供を行える体制にすることを目的に、代理店手数料規程の改定を行いました。

### ■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・推奨が行える態勢を整備のうえ販売しています。

## 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

### ■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としています。

### ■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。また、「生命保険信託」の取扱いに関しては、「生命保険信託」に関する研修および社内資格試験を実施しています。

### ■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、取組状況を関連する委員会、執行役員会および取締役会に定期的に報告しております。また、年次で取組状況の振り返り、評価を踏まえて本方針ならびに取り組みの見直しを行い、その結果を公表および社内周知しています。

## 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、公表します。

### 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お客さま本位の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・評価体系の整備に努めてまいります。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お客さま本位の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、お客さまに当社の様々な体験やサービスに対する評価やご意見、お客さまの当社推奨度等をお伺いする調査やアンケートを実施しています。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、コンプライアンス・リスク管理態勢の重要性を認識したうえで、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・再発防止に向けた自主自律的な取り組みならびに 3 Lines of Defense における各ラインの機能発揮による内部管理態勢の強化に継続的に取り組んでまいります。
- ✓ 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。また、当社が販売する商品についてはホームページやパンフレット等で、当社が想定するお客さま層を明示し、ご確認できるよう努めております。

- ✓ 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、公的保険制度による保障も踏まえ、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、また契約内容をお客さまに正しくご理解いただけているか、再度確認を行っております。
- ✓ 法人向け商品の提案においては、商品設計、教育およびモニタリング等を通じて、保険本来の趣旨を逸脱した保険販売を行わないための販売管理態勢の構築に努めております。
- ✓ 新しい生活様式などの環境変化を踏まえ、ビデオ通話を活用したオンラインペーパーレス申込や保全システムの開発、保険証券の電子化、オンライン医療サポート「LIFE Well」(ライフ ウェル) など、お客さまのご希望する形でサービスを提供できるようペーパーレスの推進およびデジタルコミュニケーションの改善に努めております。
- ✓ 大切な保険金をお届けした「その先」までお客さまに寄り添い続け、より確かな安心をお客さまとご家族にお届けするサービスとして、プルデンシャル信託(株)が提供する「生命保険信託サービス」の取扱いを行っています。  
※当該サービスは営業社員が担当する当社商品のみのお取扱いで、お取扱いできない商品もあります。

#### ■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、変額保険・外貨建保険にご加入を検討される一定年齢以上のお客さまには、所定の面談回数・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(一時払商品を除く)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ご確認できる説明書や音声動画でご案内するサービスを行っています。

#### ■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にあたり、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、当社が販売対象として想定するお客さま層等をお客さまに分かりやすく情報提供でき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「My ページ」（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。
- ✓ 当社が販売を委託する金融機関代理店において、お客さまが当該代理店の取扱商品のラインナップや金融商品・サービスに関する重要な情報を一目で把握して、適切な選択・判断をすることが容易になるよう、「重要情報シート」・「外貨建保険の比較可能な共通 KPI」の対応に向けた体制整備に努めております。

#### 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、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ます。また、ご契約者に意思能力がない場合、「契約者代理請求制度」により、推定相続人または登録家族からの保全請求手続きを可能としております。
- ✓ 担当営業社員が契約状況の確認のほか、未請求の保険金・給付金があった場合には請求勧奨をする「あんしん確認サービス」や、本社から直接お客さまにお電話や郵送等でご連絡するなど契約後のフォローに努めております。
- ✓ 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 回ご案内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確認を行い、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、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、保険商品や公的保険制度を含む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、取組状況を関連する委員会、執行役員会および取締役会に定期的に報告しております。また、年次で取組状況の振り返り、評価を踏まえて本方針ならびに取り組みの見直しを行い、その結果を公表および社内周知しております。

以 上

## 別紙 4

当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針」について、  
金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 2～7（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容との対応関係は以下の通りです。

顧客本位の業務運営に関する原則		当社の方針および主な取り組みにおける該当箇所（項目名・見出し）	
顧客の 最善の利益の追求	原則 2	方針 1	お客さまの最善の利益を図るために
	注	方針 1	お客さまの最善の利益を図るために
		方針 1 主な取り組み	■ 企業文化の醸成
			■ お客さまの声を経営に反映する取り組み ■ コンプライアンスの徹底
利益相反の適切な管理	原則 3	方針 5	利益相反の適切な管理のために
	注	方針 5 主な取り組み	■ 利益相反の管理
			■ 利益相反の管理 ■ 募集代理店への手数料の設定 ■ 当社が他の保険会社から販売委託を受ける場合
手数料等の明確化	原則 4	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
		方針 3 主な取り組み	■ 重要事項に関する適切な情報提供
重要な情報の 分かりやすい提供	原則 5	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
	注 1	方針 3 主な取り組み	■ 重要事項に関する適切な情報提供
		方針 2 主な取り組み	■ お客さまに最適な保険商品・サービスの提案
		方針 5 主な取り組み	■ 募集代理店への手数料の設定
	注 2	当社の商品は、主契約と特約という商品構成となっています。特約は、主契約の保障内容を充実させるもので主契約に付加されるものであります。当社では、主契約と特約の内容についてはご契約のしおり・約款等によってお客さまに情報提供しており、複数の商品（主契約）をパッケージ化して販売することはありません。	
	注 3	方針 2 主な取り組み	■ 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
	注 4	方針 3 主な取り組み	■ より分かりやすい内容の情報提供
	注 5		

顧客本位の業務運営に関する原則		当社の方針および主な取り組みにおける該当箇所（項目名・見出し）		
顧客に ふさわしいサービスの提供	原則 6	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	
	注 1	方針 2 主な取り組み	■ お客さまに最適な保険商品・サービスの提案	
			■ 募集代理店への対応	
		方針 3 主な取り組み	■ より分かりやすい内容の情報提供	
	注 2	方針 4 主な取り組み	■ 保険金・給付金等の確実なお支払い	
		当社の商品は、主契約と特約という商品構成となっています。特約は、主契約の保障内容を充実させるもので主契約に付加されるものであります。当社では、主契約と特約の内容についてはご契約のしおり・約款等によってお客さまに情報提供しており、複数の商品（主契約）をパッケージ化して販売することは行っていません。		
		注 3	方針 2 主な取り組み	■ お客さまに最適な保険商品・サービスの提案
		注 4		■ 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
		注 5	方針 3 主な取り組み	■ ご高齢のお客さまに配慮した取り組み
	■ 重要事項に関する適切な情報提供			
方針 6 主な取り組み	■ より分かりやすい内容の情報提供			
従業員に対する 適切な動機づけの仕組み 等	原則 7	方針 6 主な取り組み	■ クオリティの高いサービス体制	
			■ 報酬・業績評価体系	
	注	注	■ 取り組みの実効性確保	
			注	注