

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2021年4月～2022年3月）

2022年6月29日



T&Dフィナンシャル生命

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」ごとの取り組み結果

はじめに	．．．．	2
「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る定量的指標（KPI）について	．．．．	3
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	．．．．	4
・ 社会・経済環境の変化を踏まえた商品・サービスの開発・提供		
・ お客さまの声を受けて改善を行った主な取り組み		
【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売	．．．．	6
・ 「お客さま本位」の提案・販売		
・ 正確でわかりやすい情報の提供		
【方針3】 業務運営の質の向上	．．．．	8
・ 正確・迅速な保険金等のお支払い		
・ 各種お手続きの簡略化		
・ ご請求漏れの防止		
・ ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまへの対応		
・ 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み		
・ お客さま満足度向上のための取り組み		
【方針4】 資産運用	．．．．	12
【方針5】 利益相反取引の適切な管理	．．．．	13
【方針6】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	．．．．	14
・ 人材の育成		
・ 「お客さま本位」の活動を促進する評価体系		
【方針7】 推進態勢	．．．．	16

- 当社は、金融機関や来店型保険ショップ等の代理店を通じた生命保険販売の分野において、確固たる地位を築き、お客さまをはじめとするステークホルダーから厚い信頼を得られる生命保険会社を目指しています。
- お客さまの立場に立った健全な業務運営の実践に取り組むことを目的に、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を策定、公表しています。
- 当社では、お客さまニーズや社会環境の変化、持続可能な開発目標（SDGs）などを踏まえて、利便性の高いサービスの提供や業務品質の改善に継続して取り組んでまいります。

お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針	(ご参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則4】 手数料等の明確化 【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供 【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針3] 業務運営の質の向上	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
[方針4] 資産運用	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
[方針5] 利益相反取引の適切な管理	【原則3】 利益相反の適切な管理
[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供 【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
[方針7] 推進態勢	【原則1】 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含みます。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る定量的指標（KPI）について

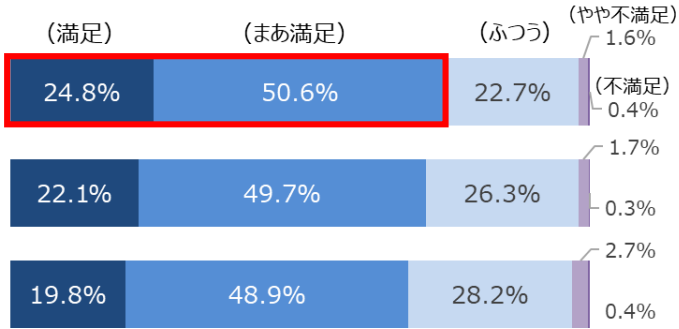
- 当社は、「お客さま本位」を全社共通の価値観として、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、「**お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針**」を定め、**2017年6月に公表**いたしました。
- また、当社のお客さま本位の業務運営に係る取り組みが、お客さまからどのように評価されているのかを確認するため、**〈お客さま満足度〉〈商品取扱代理店数〉〈保有契約件数〉**を定量的指標（KPI）として設定し、毎年、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に関する取組状況と併せて公表することとしています。
- 2021年度の〈お客さま満足度〉の【ご契約時満足度】では、「**満足 + ほぼ満足**」は前年度から**3.6 pt向上**、【保全お手続き時満足度】では、**前年度から 2.9 pt向上**しました。
- 2021年度の〈商品取扱代理店数〉〈保有契約件数〉は、**前年度から順調に拡大**しました。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る定量的指標（KPI）

〈お客さま満足度〉

【ご契約時満足度】

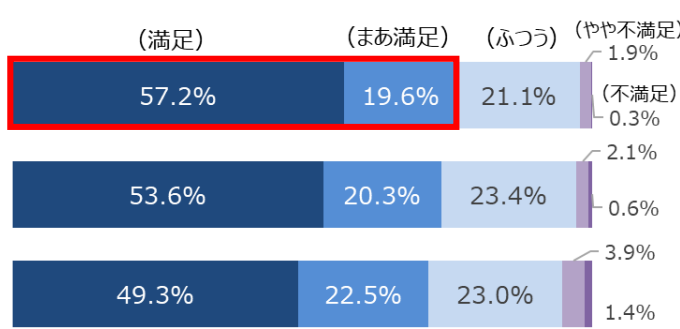
保険商品・商品パンフレット・ご契約のしおり・保険証券などのわかりやすさ、お申込手続きの満足度等についてお聞きし、総合的な満足度の回答結果を表示しています。



- * 回答は5段階
- * 2021年度の有効回答数は5,774件
- * 対象期間は2021年4月～2022年3月

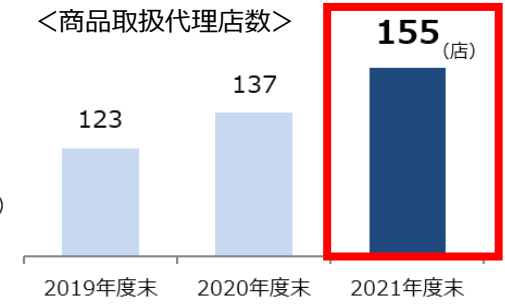
【保全お手続き時満足度】

お手続き書類の記入のしやすさ、お手続き全体の満足度についてお聞きし、総合的な満足度の回答結果を表示しています。

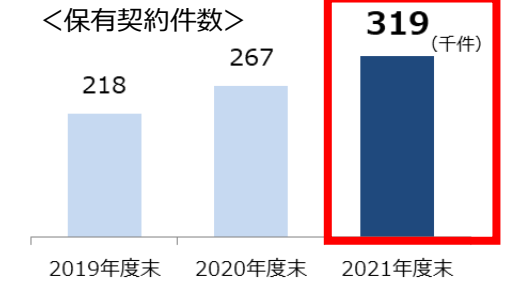


- * 回答は5段階
- * 2021年度の有効回答数は1,013件
- * 対象期間は2021年10月～2022年2月

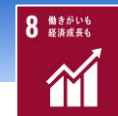
〈商品取扱代理店数〉



〈保有契約件数〉



※ご契約時満足度、保有契約件数については、金融機関等代理店を通じてご加入いただいたお客さまの数値を記載しています。



1. 社会・経済環境の変化を踏まえた商品・サービスの開発・提供



- 2021年6月より変額終身保険（災害加算・I型）「**ハイブリッド アセット ライフ**」※を販売開始しました。
- 本商品は、「投資信託」と「生命保険」の融合により、人生100年時代の自助努力による資産形成をサポートする円建の一時払変額終身保険です。
- 人生100年時代を迎え、長期分散投資を中心とした運用を継続しながら、計画的な資産の取り崩しを図るとともに、ご自身やご家族のために介護・認知症や相続にそなえることができる商品となっております。

※募集代理店によっては「**マイセレクト ライフ**」「**R246+**」の販売名称で販売しています。



- 2021年12月には「ハイブリッドアセット ライフ」の商品性を引き継ぎながら、新たに死亡保険金の最低保証機能をプラスした「**ハイブリッド あんしん ライフ**」を販売開始しました。
- 長期分散投資による資産形成と、長生きへの備えのサービスとして資産承継、資産管理機能に特化した商品となっております。



2. お客様の声を受けて改善を行った主な取り組み

- 各種金融商品も含めたマーケット環境、法令面、業界動向、募集代理店へのヒアリング等の調査を行い、「お客様本位」の業務運営に資する事務・システム面の改善に取り組んでおり、2021年度は主に以下の対応・改善を行いました。
 - ・生命保険料控除証明書の電子交付の取扱いを開始しました。
 - ・遺族年金支払特約による2回目以降の遺族年金における自動支払を開始しました。
 - ・一時払商品における死亡保険金受取人の指定範囲を「被保険者の親族（6親等内の血族および3親等内の姻族）および配偶者」へ拡大しました。
 - ・「ご契約内容のお知らせ」をカラー化し、イメージ図を取り入れるなど、より分かりやすい内容に改訂しました。

<災害時の特別取扱い>

- 当社では、災害で被害にあわれたお客様のご負担を軽減し、大切な保障を継続できるよう、大規模災害発生時に特別取扱いを行っております。
- 2021年度においても、各種災害の被害を受けられたお客様を対象に、以下の特別取扱いを実施しました。

主な取扱い	取扱い概要
保険料払込猶予期間の延長	お申出により、保険料のお払込を猶予する期間を最長6カ月間延長いたします。
保険金・給付金、契約者貸付金の簡易迅速なお支払い	お申出により、お手続きに必要な書類を一部省略するなどにより、簡易迅速なお取扱いをいたします。

- また、新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客様には、上記に加え「契約更新手続き期間の延長」「入院給付金のお支払いに関する特別取扱」「災害死亡保険金等のお支払い対象とするお取扱い」を引き続き実施しました。



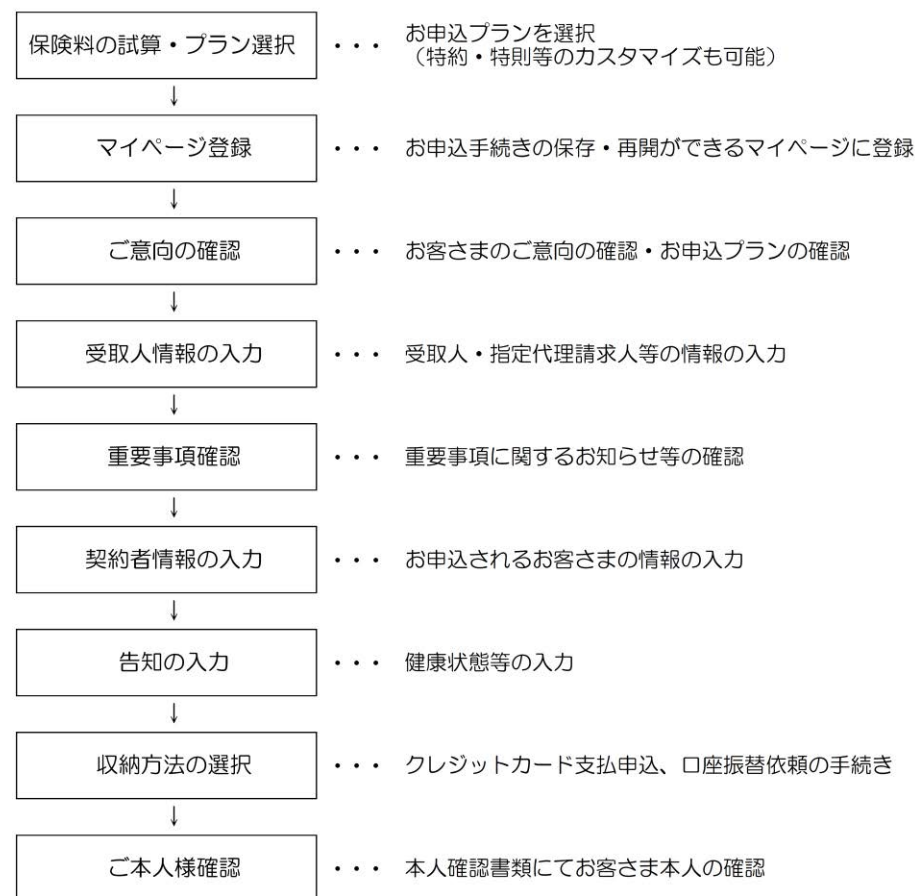
1. 「お客さま本位」の提案・販売

- 当社は、金融機関や来店型保険ショップといった代理店を通じて保険商品を販売しており、代理店担当がお客さまに誤認を与えず、分かりやすい商品説明を行えるよう研修等を実施しました。
- また、代理店担当者に対して、当社ホームページに代理店専用サイトを設け、スキルアップに資する「研修用動画」をはじめ、その他の研修用資料を代理店担当が自由に視聴し学習できる「web研修サービス」を提供しています。

- 2021年9月より、デジタルトランスフォーメーション（DX）の進展や新型コロナウイルス感染症の影響によるライフスタイルの変化に伴い、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、「家計にやさしい終身医療」について、インターネット申込みの取扱いを開始いたしました。
- インターネット申込みでは、ウェブサイト上での手続きや操作方法に関する画面共有サポートや、本人確認書類のアップロード機能を提供しています。

『家計にやさしい終身医療』インターネット申込みの概要

【お申込みの流れ】





2. 正確でわかりやすい情報の提供

- お客さまにおすすめする商品の内容・仕組みを正しくご理解いただくために、重要な事項が分かりやすく伝わるよう、工夫を行っています。
- 2021年度に販売開始した「ハイブリッド アセット ライフ」をはじめとする商品の募集資料作成にあたっては、「生涯プレミアムワールド5」「生涯プレミアムジャパン5」の商品パンフレットで取得したUCDA認証「見やすいデザイン」のノウハウ（ご高齢のお客さまに配慮した見やすいレイアウト、文字数の削減、ユニバーサルカラーデザイン、ユニバーサルデザインフォントなど）を活用しています。
- また、当社ホームページの商品紹介ページでは、商品概要を説明する動画をご用意しており、パンフレット表紙の二次元コードからも説明動画を見ることができます。



3. 重要な情報の開示

- 外貨連動型の一時払終身保険および一時払年金保険について、「販売時のわかりやすい情報提供」および「投資信託等他の金融商品との比較」の観点から、2021年度より新たに「重要情報シート」を活用しています。
- 「重要情報シート」は、お客さまに対して金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を分かりやすくご提供するため、商品等の内容、想定する購入層、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性、租税概要等、各業態の枠を超えた多様な商品の比較を容易に行うことができるような内容となっています。



(約4分)



1. 正確・迅速な保険金等のお支払い

- 保険金等の支払業務について公平性・健全性に留意しつつ迅速かつ適切に遂行していくことで、お客さまからの生命保険事業に対する信頼を確保し、社会的責任が果たせるよう保険金等支払管理態勢の整備・強化を図るため、支払査定担当者に対し、査定研修会や商品・約款に関する研修会を実施しました。
- 保険金等のお支払いにあたり、公正かつ正確な支払査定を行うことを目的として適時、支払査定審査委員会を開催しました。

2. 各種お手続きの簡略化

- 満期保険金・年金・介護年金などの請求や、推定相続人による代理請求、指定代理請求人による請求等において、必要な書類の簡略化を行っています。また、各種取扱い基準の緩和にも継続的に取り組んでいます。
- 新型コロナウイルス感染症による請求に対しては、みなし入院による提出書類の緩和を実施しています。

3. ご請求漏れの防止

- 保険金等の請求、お支払いにかかる照会等、保険金等のお支払いに特化した専用のフリーダイヤルを設置しています。
- また、お客さまが保険金や給付金をご請求される際のお手続きの流れや、保険金・給付金等をお支払いできる場合・お支払いできない場合について、小冊子「保険金・給付金ガイドブック」やホームページ、パンフレット等に掲載しています。
- お客さまの身体上の理由により自署・記入・捺印が難しいとのお申出がある場合、ご署名やご記入等を代行できる「署名代行制度」を行っています。
- 2021年9月より入院未請求者に対してSMS配信連絡を開始しました。



4. ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまへの対応

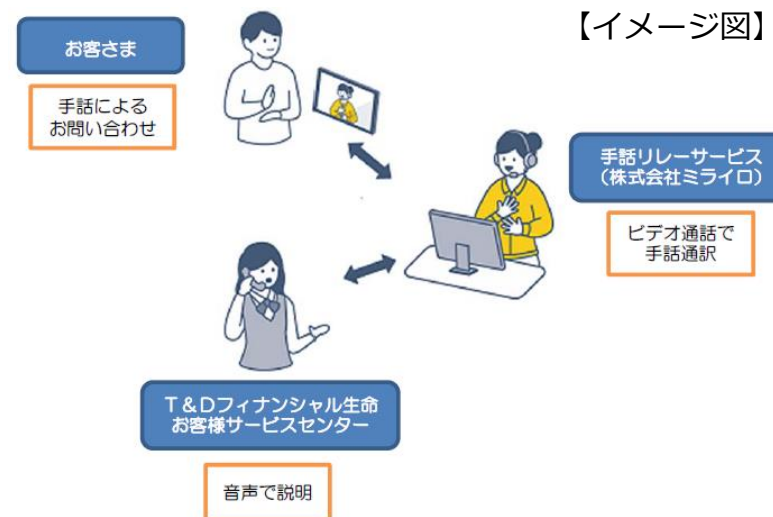
○ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さま向けのサービスの更なる向上に向け、「高齢者および障がい者向け等のサービス向上ワーキング」において、様々な取り組みを検討、推進しています。

<ご家族登録制度の開始>

- 超高齢社会におけるお客さまとご家族様の満足度の更なる向上を推進するため、2021年4月より「ご家族登録制度」を開始しました。
- 事前にご家族を登録いただくことで、登録家族による「契約内容の照会」「請求書類の取り寄せ」「一部請求手続きの代理請求」が可能となります。

<手話リレーサービスの開始>

- 株式会社ミライロと提携し、2021年8月より「T&Dフィナンシャル生命手話リレーサービス」を開始しました。
- 耳の聞こえないお客さまや聞こえにくいお客さま、発話が困難なお客さまからのご質問やお問い合わせについて、手話通訳オペレータがビデオ通話を通じて手話や筆談により受け付け、その内容を当社お客様サービスセンターにリアルタイムで音声通訳するサービスです。
- 同サービスにより、ご自宅に居ながら手話などによる対面でのコミュニケーションが可能となります。

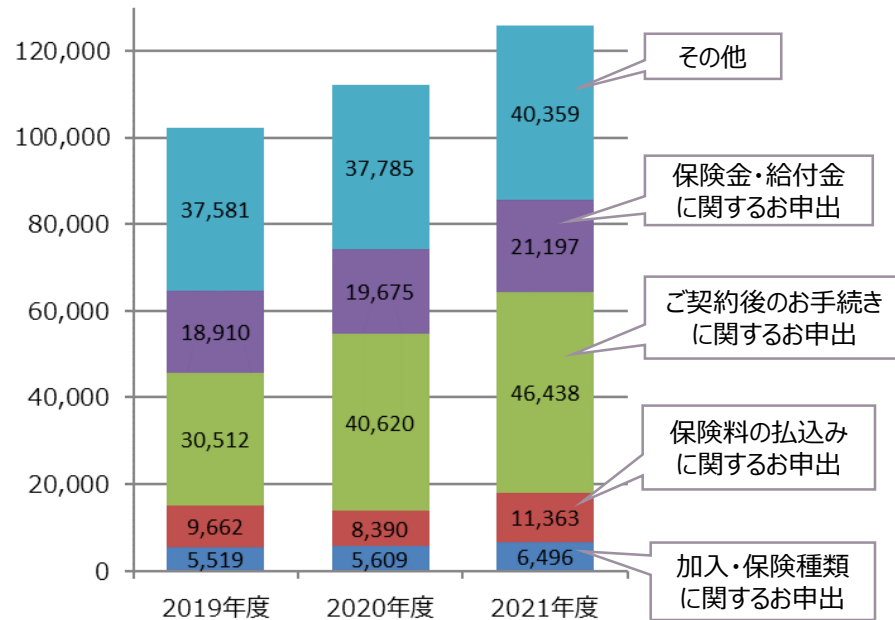




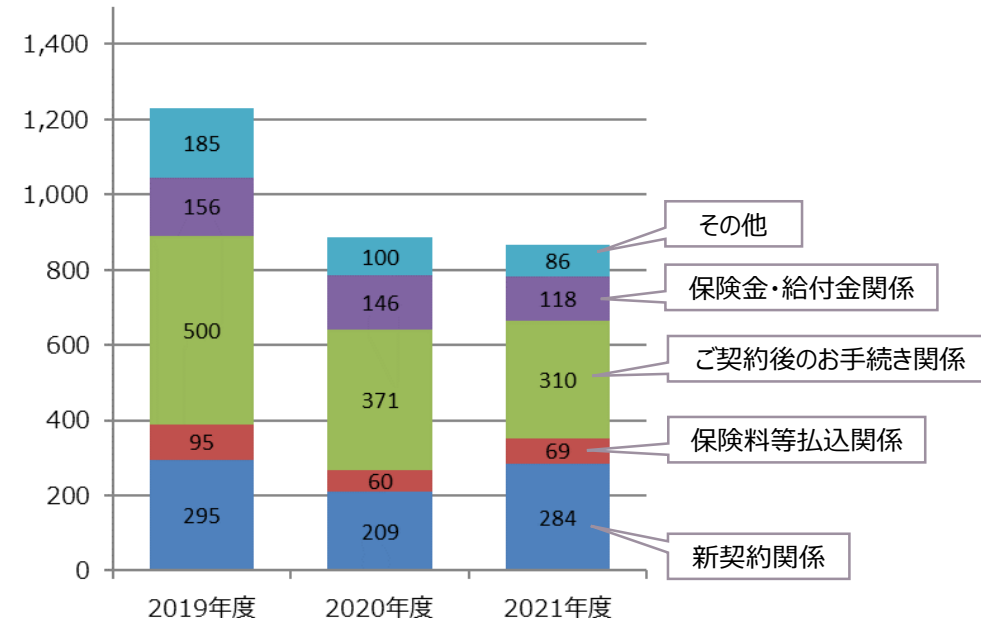
5. 「お客様の声」を経営に活かす取り組み

- お客様サービスセンターを通じて寄せられたお客様の声（苦情・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止め、改善に取り組むことにより、お客様サービス・業務品質の向上に努めています。
- 2021年度におけるお客様からのお申出件数は合計125,853件となりました。また、苦情件数は867件となりました。
- お客様からの相談・苦情について、その内容、発生原因等の分析を行い、その分析結果を基にお客様サービス向上に向けた業務プロセス改革を推進することにより、お客様保護に資する適切な業務運営態勢を整備するため、「苦情再発防止委員会」を毎月開催しました。

【お申出件数の推移】



【苦情件数の推移】



6. お客様満足度向上のための取り組み

○お客さまからのお問い合わせに迅速におこたえするため、コールセンターに自動音声応答システム（IVR）を導入しました（2022年5月より利用開始）。

○お客さま満足度向上のために、請求書類およびコールセンターの電話対応に関するお客さま満足度アンケートおよび新規にご加入いただいたお客さまを対象にした満足度アンケートを実施しました。

○エムスリー株式会社が提供する医療サポートサービス「M3 Patient Support Program」を提供しております。スマートフォンやパソコンから、24時間365日医師に相談可能なサービス「Ask Doctors」等、4つの医療サポートサービスを包括的に提供しています。

サポートプログラム
support program

<p>電話やメールで 看護師に相談したい</p> <p>看護師無料相談</p> <p>看護師が、あなたの悩みを親身にサポートします。 ご利用メニューを決める前に、お気軽にご連絡下さい。</p>	<p>スマートフォン・パソコンから 医師に相談したい</p> <p>AskDoctors</p> <p>24時間365日、医師に相談・質問できます。 気になる症状があるときはこちら。</p>
<p>医師が助める 医療機関を知りたい</p> <p>ベストドクター セレクション</p> <p>病院や医師のことは、医師が一番よく知っています。 後悔のない病院・医師選びはこちら。</p>	<p>現在の治療が正しいか、 医師の処方を知りたい</p> <p>マルチオピニオン</p> <p>あなたやご家族の治療に向か適切な、他に方法はないか、医師の意見がほしいときはこちら。</p>

○株式会社インターネットインフィニティが提供する介護・認知症サポートサービス「介護コンシェル」を介護・認知症に関する保障がある保険契約のお客さま向けに導入しました。ケアマネジャーの紹介や認知症予防ツールの提供等、個々の事情に応じた最適な介護・認知症サポートサービスを提供しています。

T&Dフィナンシャル生命 介護コンシェル 介護情報サイト
わかるかいごBiz

T&Dフィナンシャル生命の契約者さま・被保険者さま・そのご家族専用のサイトです。

契約者さま・被保険者さまとの関係を選択、サービス規約の同意をチェックして、ログインください。

- 契約者さま・被保険者さまご本人
- 契約者さま・被保険者さまのご家族

サービス利用規約に同意する
サービス利用規約をダウンロード

ログインする

「わかるかいごBiz」でご提供するコンテンツ(リンクする外部サイトを除く)は、T&Dフィナンシャル生命からの業務委託先である株式会社インターネットインフィニティが開発・運営・管理しております(T&Dフィナンシャル生命は責任を負いません)。

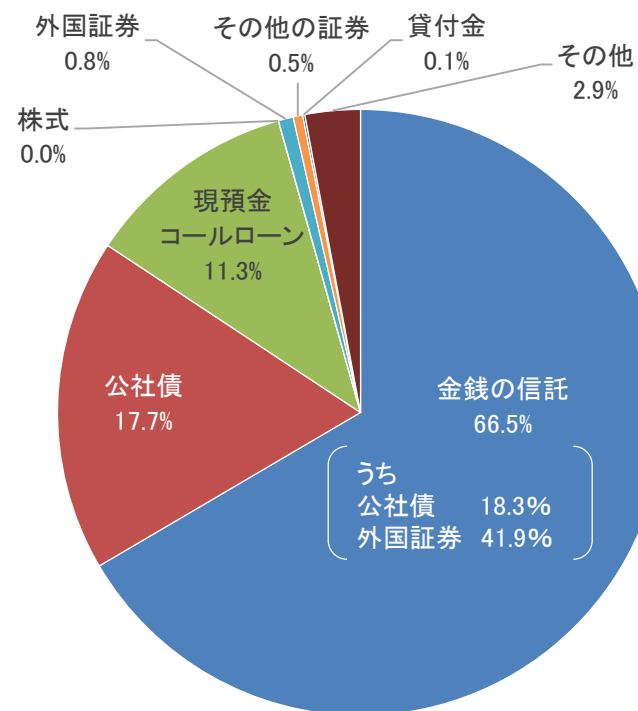
○保険金等のお支払いに関する適切な態勢の確保およびお客さまの満足度向上に向けた取り組みについて、包括的に審議することを目的として、サービス監理委員会を4回開催しました。



- 当社は、安定的・持続的に企業価値を向上させていくため、収益・リスク・資本を一体的に管理する経営管理態勢（ERM）を推進しており、資産運用に際しては、負債特性やリスク許容度を考慮したALM（資産・負債総合管理）を基本とし、安定した収益と高い健全性の確保に努めています。
- 2021年度末の一般勘定資産残高は、前年度末から1,384億円増加し、1兆9,768億円となりました。
- 2021年度は環境・社会・企業統治の課題を考慮する「ESG投資」の一環として、主に以下の投資を行いました。
 - ・世界銀行のサステナブル・ディベロップメント・ボンド
 - ・アフリカ開発銀行が発行するテーマ型債券「アフリカの人々の生活の質の向上ボンド」

【一般勘定資産の構成比】

区分	2021年度末	
	金額（百万円）	構成比
金銭の信託	1,315,540	66.5%
公社債	350,786	17.7%
現預金・コールローン	224,079	11.3%
株式	124	0.0%
外国証券	15,725	0.8%
その他の証券	10,083	0.5%
貸付金	2,253	0.1%
その他	58,224	2.9%
合計	1,976,818	100.0%



- 当社は、当社またはT & D保険グループ内の金融機関等が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定めています。また、営業部門等から独立したコンプライアンス部を利益相反管理統括部門とし、利益相反のおそれのある取引の管理を行っています。
- 当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、速やかに利益相反管理統括部門に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施しています。
- なお、利益相反のおそれのある取引の類型[※]については、ホームページで公表し、お客さまに対する透明性を高めています。

※利益相反のおそれのある取引は、当社又は当社の親金融機関等が行う取引に伴い、当社が保険業法上行うことができる業務に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれのある、以下の類型に示すような取引をいいます。詳細は当社ホームページをご確認ください。

- ①お客さまが自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。
- ②お客さまの犠牲により、当社又は当社の親金融機関等が経済的利益を得るか、又は、経済的損失を避ける可能性がある場合。
- ③お客さまの利益よりも他のお客さまを優先する経済的その他の誘引がある場合。
- ④当社又は当社の親金融機関等がお客さまと同一の業務を行っている場合。
- ⑤お客さま以外の者との取引に関連して、通常の手数料や費用以外の金銭、財貨若しくはサービスの形で誘引を得る場合、又は将来得ることになる場合
- ⑥当該取引に関し、お客さまと他のお客さまの間に競合関係がある場合。
- ⑦お客さま以外の者との取引に関連して、お客さまから得た情報を利用して、当社又は当社の親金融機関等が利益を得る場合。

1. 人材の育成

○当社役職員への「お客さま本位の業務運営」の浸透を図るため、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」や、CSR憲章等の当社方針を掲載した、全役職員に携帯用のカードを配付しています。

○当社役職員の「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に対する理解を深めることを目的として、当社の取組結果や他社の好取組事例について、Eラーニングを実施しました。

○ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの対応力を高めていくため、全従業員を対象として、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が主催する「ユニバーサルマナー検定」を導入しています。



○お客さまとの窓口であるお客様サービス本部等の役職員が受講し、2022年3月末時点で154名が3級の資格を取得しています。

○生命保険・金融・税制等に関する専門知識を習得するためFP技能士資格取得を奨励しており、2022年3月末時点で165名^(*)がFP技能士資格を取得しています。

○FP技能士資格の取得は、当社社内資格の能力認定要件としています。

* 2022年3月末時点の当社従業員数は274名です。

○当社は「全国キャラバン・メイト連絡協議会」が推進する「認知症サポーターキャラバン」のパートナー企業となり、従業員の認知症に関する正しい知識と理解を身に付けることを目的に「認知症サポーター養成講座」を開催しています。

○全従業員の受講を目指しており、2022年3月末時点で245名が認知症サポーターとなりました。



T&Dフィナンシャル生命保険株式会社

2. 「お客さま本位」の活動を促進する評価体系

<従業員に向けた取り組み>

- 社内の各部門の事業年度ごとの部門執行計画において、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る施策を定め、これを実施することにより、全従業員に対して同方針の意識づけを行いました。
- 全従業員の人事評価において、お客さま志向に関する項目を設け、お客さまのニーズを察知し、それに応えることを評価の対象としています。

<代理店に向けた取り組み>

- 募集代理店に対して当社が支払う手数料の水準について、募集代理店における保険募集の公正の確保に留意しつつ、適切に設定しています。
- また、当社は、保険募集を委託する代理店について、当社の経営ビジョンに沿った募集管理態勢を整備しながら、お客さまのニーズやご意向を反映した最適な商品選定と、アフターフォローを含めた高品質なサービスを提供することを理想としています。
この「理想の代理店像」の実現に向け、代理店におけるお客さま本位の業務運営を一層重視する観点から、現行の代理店手数料体系に「募集品質」、「アフターフォロー」、「募集管理態勢」といった業務品質を反映する手数料体系を導入しています。

【代理店手数料体系のイメージ】

募集品質、アフターフォロー、
募集管理態勢に応じた手数料



代理店の販売実績等
に応じた手数料

[方針7] 推進態勢

- 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づく取り組み状況について、定期的に確認を行い、その結果について取締役会等に報告し、「お客さま本位」の業務運営のさらなる推進を図っています。
- また、お客様サービスセンターを通じて寄せられたお客さまの声（苦情※・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止めるとともに、必要に応じてお客さまサービス・業務品質改善に取り組むことにより、「お客さま満足度」の向上に努めております。

※苦情とは、お客さま等申出人からの商品やサービスに対する不平や不満、又は不平・不満に基づく「不満足の表明があったもの」を指しております。

