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」

Ｔ＆Ｄフィナンシャル生命は、「経営ビジョン」に基づき、お客さまや社会との積極的な対話を行い、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することで、お客さま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。

これからも、「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」を定めます。

また、当社は、本方針の趣旨・精神を尊重する企業文化の醸成に取り組みます。

［方針１］より良い保険商品・サービスの提供

私たちは、社会・経済環境の変化を踏まえ、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供します。

具体的な取り組み内容

〇当社は、金融機関代理店や来店型保険ショップなどを通じて生命保険を販売しており、人生 100 年時代を見据えて、一時払終身保険、一時払個人年金保険および変額保険など主に資産形成型保険を主力商品として位置づけています。各チャネルにおけるお客さまの属性（セグメント）や多様なニーズを踏まえて、老後の生活資金として「ふやす」「つかう」、ご家族へ「のこす」、病気やケガに「そなえる」といったニーズにお応えするとともに、生命保険を活用してお客さまの資産形成・資産運用をサポートするための商品・サービスを開発し、商品ラインアップの充実を進めています。

〇当社は、お客さま本位の業務運営を確保し、お客さまの最善の利益を追求するため、「商品開発内部管理態勢に係る基本方針」に基づき、商品販売開始後のフォローアップを含めた商品開発内部管理態勢（プロダクトガバナンス）の整備・強化に取り組んでいます。

〇具体的には、商品の開発にあたっては、ご契約されるお客さまのニーズや属性を想定したうえで、質の高い商品の迅速な提供に努めています。また、お客さまの声に加えて、各種金融商品のマーケット環境や商品性、法令面、業界動向を調査し、募集代理店とも情報連携しながら、商品販売開始後のフォローアップや商品の改善、事務・システム面の改善に継続して取り組んでいます。

［方針２］「お客さま本位」の提案・販売

（１）私たちは、保険商品の提案に際し、お客さまのご意向、保険商品についての知識、経験、財産の状況などを十分に踏まえたうえで、「お客さま本位」の適正な提案を行います。特に、市場リスクが存在する商品は、商品購入目的、年齢、投資等の経験など、お客さまのご意向と実情に応じた提案を行います。

（２）私たちは、保険商品の販売に際し、お客さまの不利益となる事項を含め保険商品に係る重要な情報をお客さまに正しくご理解いただくため、よりわかりやすい情報の提供に取り組みます。

具体的な取り組み内容

＜「お客さま本位」の提案・販売＞

○保険商品の提案にあたっては、お客さまの知識、経験、財産の状況、保険契約を締結する目的等を的確に把握し、お客さまに適した保険商品の提案に努めています。また、お客さまのご意向に沿った提案内容であることを分かりやすくご説明するよう努めています。

○保険契約のお申込みをいただく際には、お申込み内容（保険料、保障内容等）がお客さまのご意向に沿った内容となっているか、改めて確認しています。市場リスクを有する外貨連動型商品等の特定保険契約（金利や為替レートの変動により、保険会社がお支払いする保険金額や解約払戻金が変動し、一時払保険料の合計額を下回る可能性のある商品）や変額保険については、お客さまの年齢、知識、経験、財産の状況、加入目的等を把握し、お客さまの状況を十分ふまえた提案となっていることを確認しています。

○適切な保険商品の提案・販売のため、生命保険に係る重要な事項について、お客さまによりご理解いただけるように、具体的な事例を用いて解説した募集代理店用コンプライアンス・マニュアルを提供しています。特にご高齢のお客さまへの保険募集に際して、適切かつ十分な説明を行うとともに、商品性を十分ご検討する期間（シンキングタイム）の確保、説明時のご親族のご同席等を求め、重要な情報をお客さまに正しくご理解いただけるよう努めています。

＜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努めています。

○募集資料（パンフレット、商品概要書等）の作成にあたっては、見やすく、読みやすく、わかりやすい募集資料となるよう心がけ、商品のポイントをシンプルな見出しで表現する、リスク情報をまとめて記載する、保険金等の給付要件の一覧表を用いる、重要な情報では図表を活用するなどの工夫を行っています。また、ユニバーサルデザインフォントならびにユニバーサルカラーデザインを使用するとともに、文字色と背景色のコントラストに留意し、ご高齢のお客さまや色弱者に配慮した文字の大きさ、配色を用いるなどの工夫を行っています。

＜重要な情報の開示＞

〇市場リスクを有する外貨連動型商品および変額保険等の特定保険契約について、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点を踏まえ、「契約締結時」「保険期間中」「解約・減額時」等にお客さまが負担する費用を募集資料（契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）等）に記載しています。

〇市場リスクを有する外貨連動型商品および変額保険等の特定保険契約について、募集代理店である金融機関代理店に当社が支払う代理店手数料を「商品概要書」等に掲載し、分かりやすい情報提供に努めています。

〇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、金融機関代理店において適切な情報提供・募集が行われることを目的に「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、「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。

〇前述の費用や手数料がどのようなサービスの対価に関するものかについて、お客さまへの情報提供の充実を図っています。

〇変額保険について、採用する特別勘定（ファンド）の運用方針やベンチマーク、特徴をパンフレットに記載しています。

〇特定保険契約以外の保険商品については、お客さまにお支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客さまにご理解いただくために、パンフレット・契約概要等に保険料・保険金額・支払事由等を、注意喚起情報に保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を記載しています。

［方針３］業務運営の質の向上

私たちは、お客さまとの末永い信頼関係を構築するため、アフターフォロー態勢や事務・システムの整備を含む業務運営の質の向上に取り組み、お客さまにより利便の高いサービスをご提供します。

・お客さまに正確かつ迅速に保険金等をお支払いするとともに、保険金等のご請求漏れの防止に取り組みます。

・お客さまから寄せられた声（苦情・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止め、お客さまサービス・業務品質の向上に努めます。

具体的な取り組み内容

＜お客さま満足度向上のための取り組み＞

○お客さまサービス本部と各部門が連携し、お客さま満足度向上に継続して努めています。また、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を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設置しています。

○電話応対の品質やお手続きの利便性を確認するため、お客さまに対して、新契約時および保全時のお手続きに関する満足度アンケートを実施しています。

＜保険金・給付金等のお支払い＞

○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・強化に取り組んでいます。保険金等のお支払いにあたっては、公正かつ正確な支払査定を行うことを目的として支払査定審査委員会を設置しています。

○保険金等のご請求などの各種お手続きについて、必要な提出書類の省略や簡略化、お手続き窓口の多角化に取り組んでいます。

○お手続きのご案内が届かなかった場合や災害発生時などお客さまとの連絡が困難になった場合に備えて「ご家族あんしんサービス（ご家族登録制度）」の登録についてご案内し、ご高齢のお客さまに対しては、連絡先の変更やご請求漏れがないかなど確認するための「契約点検制度」を実施しています。加えて、お客さまの状況に応じて、「代理請求」や「署名代行」のお手続きを取り扱っており、保険金等のご請求漏れの防止に継続して努めています。

○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、お客さまが保険金等をご請求される際のお手続きの流れや、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、パンフレット等で分かりやすくご案内しています。

＜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＞

○ご高齢のお客さまに対しては、連絡先の変更やご請求漏れがないかなど確認するための

「契約点検制度」を実施しています。

〇また、お客さまからの照会・請求等は電話応対者（コミュニケータ）が直接お電話を受ける体制とし、丁寧でわかりやすい説明を行うなどご高齢のお客さまに配慮した運用を実施しています。ホームページでは、文字サイズ、ボタンサイズ、背景とのコントラスト等に注意し、ご高齢のお客さまにとって文字の見やすさや操作性に配慮しています。

〇障がいのあるお客さまに対しては、当社職員が、障がいを正しく理解し、障がいのあるお客さまに対して適切な応対を行うための「障がいのあるお客さま応対マニュアル」を制定しています。

＜「お客さまの声」を経営に活かす取り組み＞

〇お客さまからの相談・苦情の発生原因等の分析を行い、お客さま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、お客さま保護に資する適切な業務運営態勢を整備することを目的として苦情再発防止委員会を設置しています。お客さま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、改善に取り組むことにより、お客さまサービス・業務品質の向上に努めています。

［方針４］資産運用

私たちは、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、負債特性およびリスク許容度を十分考慮した資産運用を行います。

具体的な取り組み内容

〇当社は、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。

〇環境・社会・企業統治の課題を考慮する「ＥＳＧ投資」の一環として、ソーシャルボンドやグリーンボンド等への投資を行っています。

〇当社は、2024 年 8 月に公表されたアセットオーナーの運用・ガバナンス・リスク管理に係る共通原則「アセットオーナー・プリンシプル」の趣旨に賛同し、受入れを表明しました。お客さまをはじめとする受益者等の最善の利益を勘案の上、アセットオーナーとしての責任を果たしていくために、当プリンシプルの５つの原則について、適切に対応していきます。

［方針５］利益相反取引の適切な管理

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための方針を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。

具体的な取り組み内容

○「利益相反のおそれのある取引」とは、例えば「お客さまに提供する保険商品・サービスの対価として享受する経済的利益以外に、お客さまの不利益により、当社を含むＴ＆Ｄ保険グループ各社が、経済的利益を得るまたは経済的損失を避けるおそれがある取引」等をいいます。

○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に、利益相反のおそれのある取引の防止に牽制を働かせるための十分な権限を与え、利益相反のおそれのある取引の管理を行っています。なお、利益相反のおそれのある取引の類型を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。

○募集代理店に対して当社が支払う手数料は、募集代理店がお客さまにお勧めする商品の選定に影響をあたえる可能性があります。このため、手数料水準の設定に際しては、当社の経営の健全性確保および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、適切に行っています。また、当社は、募集代理店に支払う手数料に関する規程に基づく手数料のほかに、特定商品の販売量に偏重した上乗せ報酬等は実施しておりません。

［方針６］「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

（１）私たちは、研修や教育制度を通じて、当社の役職員に「お客さま本位」の姿勢を徹底するとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、高い倫理観を持ち、専門的な知識を兼ね備えた人材を育成します。

（２）私たちは、本方針に基づく行動を促進する態勢の構築に取り組みます。

具体的な取り組み内容

＜人材の育成＞

○「教育・研修基本方針」に基づき、研修等の教育態勢を整備し、当社役職員の「お客さま本位の業務運営」に対する理解を深めることを目的とした研修を実施しています。

○代理店の販売環境・属性に則した提案能力・サポート力を向上させるための研修体系を構築し、募集代理店の育成に取り組んでいます。

○「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、携帯用のカードを配付し、役職員への「お客さま本位の業務運営」の浸透を図っています。

○Ｔ＆Ｄ保険グループでは、「グループ経営理念」と「Ｔ＆Ｄ保険グループＣＳＲ憲章」に基づき、グループのすべての役職員が遵守する規範として「Ｔ＆Ｄ保険グループ人権方針」を定めています。当社は、当社の事業活動が人権に対して影響を及ぼす可能性があることを認識し、当方針に沿って行動することにより、すべてのステークホルダーの人権を尊重した事業活動を推進しています。

○「人生 100 年時代」を見据えて、人と社会に貢献していくという使命の実現に向け、従業員が心身ともに健康でイキイキと活躍できることが不可欠と考え、「Ｔ＆Ｄフィナンシャル生命健康宣言」を定めています。

＜「お客さま本位」の活動を促進する評価体系＞

○全従業員および募集代理店に「お客さま本位」の行動を促すための評価・報酬体系を整備しています。具体的には、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。

○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。
また、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。

［方針７］推進態勢

私たちは、本方針に基づく取り組み状況を取締役会等に定期的に報告するとともに、その内容を公表します。また、本方針について見直しの必要がないか定期的に確認を行います。

具体的な取り組み内容

○「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た上で公表します。また、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」についても、見直しの必要がないか定期的に確認を行い、「お客さま本位」の業務運営のさらなる推進を図っていきます。

以上