

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取組結果（2019年4月～2020年3月）

2020年5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」に係る定量的指標（K P I）について	．．．．	2
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	．．．．	3
・ 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	．．．．	5
・ 「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	．．．．	7
・ 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	．．．．	11
【方針5】 利益相反取引の適切な管理	．．．．	12
【方針6】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	．．．．	13
・ 人材の育成		
・ 「お客さま本位」の活動を促進する評価体系		

「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。
- ・ 2019年度の「お客さま満足度」「商品取扱代理店数」「保有契約件数」を公表いたします。ご契約時満足度、保全お手続き時満足度ともに、「**やや不満足**」+「**不満足**」は**低水準**となりました。

「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】



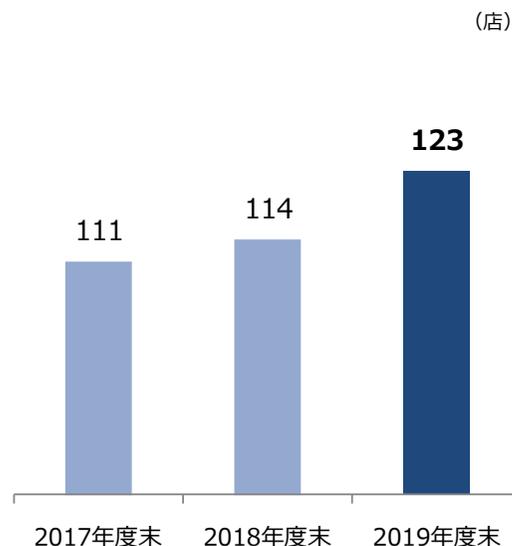
* 保険商品・商品パンフレット・ご契約のしおり・保険証券などのわかりやすさ、お申込手続きの満足度等についてお聞きし、総合的な満足度の回答結果を表示しています。回答は5段階。有効回答数4,143件、2019年3月～2020年3月実施分。

【保全お手続き時満足度】

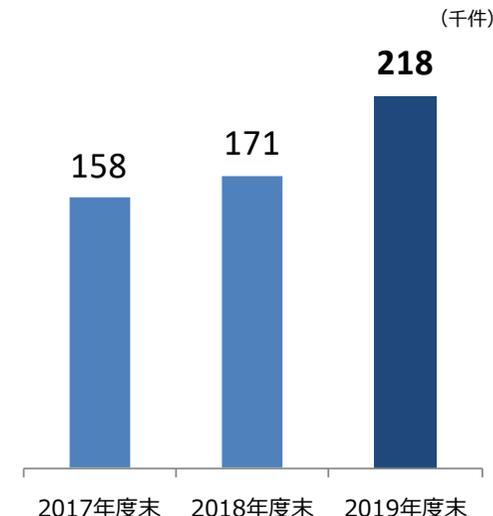


* お手続き書類の記入のしやすさ、お手続き全体の満足度についてお聞きし、総合的な満足度の回答結果を表示しています。回答は5段階。有効回答数2,474件、2019年12月～2020年3月実施分。

<商品取扱代理店数>



<保有契約件数>



※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満足度、契約件数を記載

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供①

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

<生涯プレミアムワールド5>



2019年7月より、「生涯プレミアムワールド5」を発売しました。

本商品は、海外の金利と為替を活用して「ご自身でつかうお金」を受け取りながら「ご家族にのこすお金」を準備できる一時払の終身保険「生涯プレミアムワールド」シリーズのリニューアル版です。

本商品では、為替手数料のご負担なくご加入いただけるといった特徴を前身商品から受け継ぎつつ、**これまでご負担いただいていた初期費用を不要とした**ほか、一定期間、一時払保険料と同額の死亡保険金を円で最低保証する機能を追加するなど、より幅広いお客さまのニーズに応えられるよう商品内容を改定しました。

<ファイブテン・ワールド2>



2019年10月より、「ファイブテン・ワールド2」を発売しました。

本商品は、海外の金利と為替を活用した一時払個人年金保険「ファイブテン・ワールド」をリニューアルした商品であり、**介護・認知症にも備えられる「介護認知症保障プラン」を新設**しました。これにより、従来からのお取扱内容を拡大した「ターゲットプラン」と「介護認知症保障プラン」の2つのプランからご選択いただけるようになりました。

<長寿プレミアム2>



2020年2月より、「長寿プレミアム2」を発売しました。

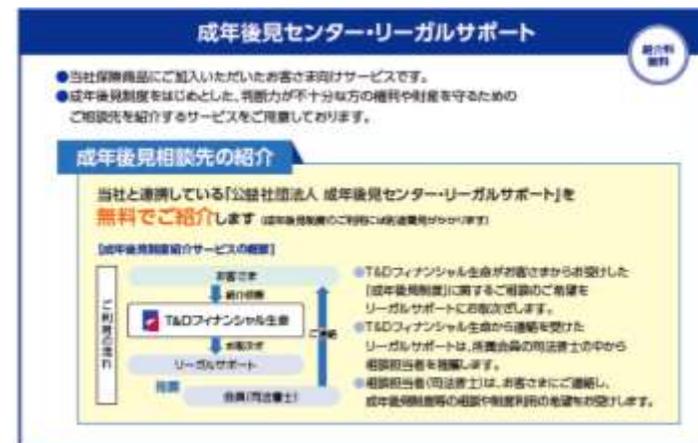
本商品は、長生きに備えるための年金保険として、据置期間中の死亡保険金や解約払戻金を抑えることで将来の年金原資を充実させる一時払個人年金保険「長寿プレミアム」のリニューアル版です。

本商品では、お客さまの受け取りながら備えたいといったニーズにお応えするため、**ご契約後すぐに定期支払金を受け取れる商品にリニューアル**しました。また介護・認知症に備えられるコースを含め、3つの特色あるコースを取り揃えることで、多様化するニーズに合わせてご選択いただけるようになりました。

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、2019年度は主に以下の改善を行いました。
 - ・「公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート」（以下、「リーガルサポート」）と協定を締結し、成年後見制度に関するご相談や制度のご利用を希望されるお客さまをリーガルサポートに取り次ぎ、リーガルサポートが推薦する司法書士をご紹介する「**成年後見制度紹介サービス**」を開始しました。
 - ・保険金等の受取人である被保険者が保険金等を請求できない「特別な事情」がある場合に、あらかじめ指定した「指定代理請求人」が被保険者に代わって保険金等を請求することができる「**指定代理請求特約**」について、**対象となる保険金等に年金の一括支払を追加**しました。

＜成年後見制度紹介サービスの概要＞



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、**代理店担当者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**しております。
- 2019年度は、外部向け教育プログラム「T&D Learning Program」において、新たな気づきとセールススキルを提供することで、更なる「提案機会の拡大」や「生産性向上」の実現を図る「**セールススキルアッププログラム**」と、外貨投資を正しく理解することで、更なる「説明スキルの向上」を図る「**外貨提案スキルアッププログラム**」を実施しました。

<T&D Learning Program（外貨投資編）>



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、重要な事項がわかりやすく伝わるよう、2019年度に販売開始した商品の募集資料の作成にあたっては、以下のような工夫を行いました。
 - ・ご高齢のお客さまに配慮し、**文字数を減らし空間を設ける**など、レイアウトを工夫し見やすさを確保しました。
 - ・色弱者にやさしい**ユニバーサルカラーデザイン**に加え、文字色と背景色の**コントラストに留意**しました。また、見やすく読み間違いにくい**ユニバーサルデザインフォント**を採用しました。
 - ・**グラフや表等のレイアウトを見やすく工夫**したほか、見やすさや理解しやすさの観点から、文字数の削減を図り、見やすい行間を確保しました。
 - ・「生涯プレミアムワールド5」の契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）兼商品パンフレットにて、第三者機関である一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA協会）の**「見やすいデザイン」認証**を取得しました。

＜生涯プレミアムワールド5＞
重要事項に関するお知らせ兼商品パンフレット



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、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ご案内した小冊子「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ました。
- 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、お客さまがご指定される署名代行の方が、お客さまに代わって、ご署名や、ご記入等を代行できる**「署名代行制度」**を取扱っています。

<第二連絡先登録制度の概要>



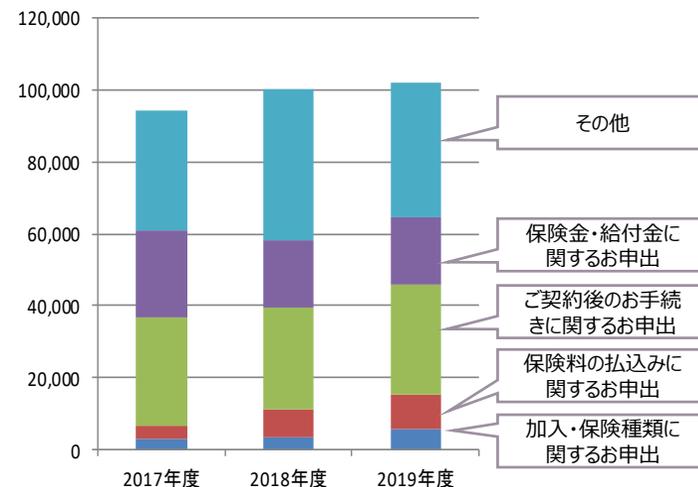
4. ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまへの対応

- 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グループ」**を設置し、様々な取り組みを検討し、推進しており、2019年度は以下の取り組みを実施しました。
 - ・毎年お客さまにお届けしている**「T&Dフィナンシャル生命からのお知らせ」**について、ご高齢のお客さまがより見やすく、理解しやすいものとするため、**フォントを大きくし、文字数を減らし空間を設ける、直感的に理解できるようにさらにイラストを多くする**といった対応を行いました。また、お問合せを多くいただいた住所変更や**第二連絡先登録制度について、記入例を掲載**し、理解しづらい点を解消する対応を実施しました。
 - ・保険金や給付金の請求に必要な診断書をお客さまが手続きされる際、健康上の理由等により、医療機関を訪問することができない場合でも確実にご請求いただけるよう、当社がお客さまの代わりに診断書を取得する**「診断書取得代行サービス」**を開始しました。

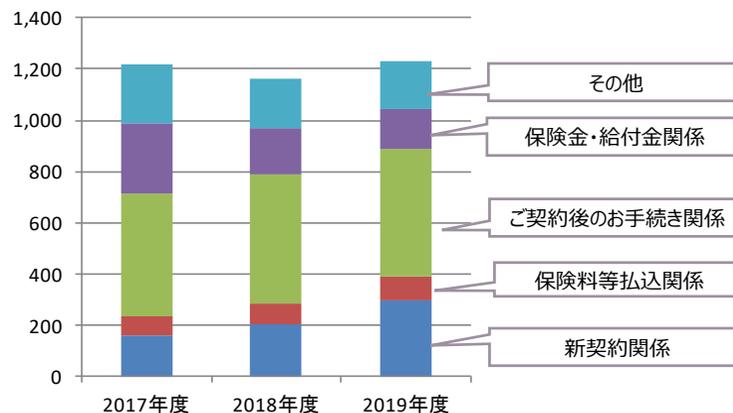
5. 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

- 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。
- 2019年度におけるお客さまからのお申出件数は合計102,184件となりました。また、苦情件数は1,231件となりました。
- お客さまからの相談・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苦情の未然防止および再発防止ならびに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

- ご高齢のお客様の状況に配慮した電話対応品質向上のための**お客様満足度研修を実施**しました。
- お客様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様満足度アンケート**および**新規にご加入いただいたお客様を対象にした満足度アンケート**を実施しました。
- 保険金等のお支払いに関する適切な態勢の確保、およびお客様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4回開催**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」の提供を開始**いたしました。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。
- 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様向けに導入**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。

<M3 Patient Support Program>

あなたのそばの“かかりつけ”に M3 Patient Support Program

バイエントサポートプログラム



<介護コンシェル>

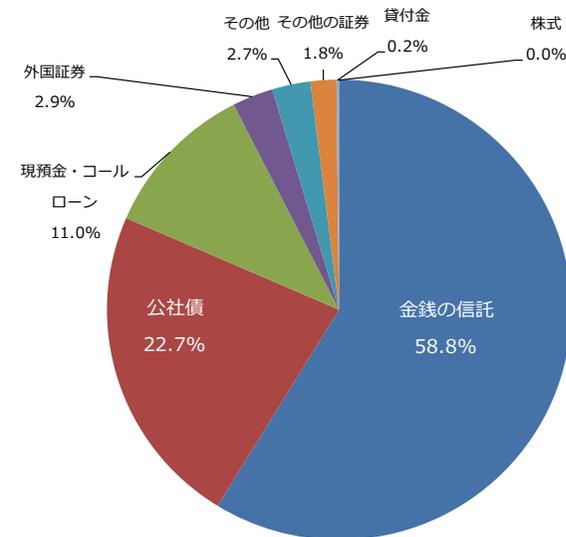
T&Dフィナンシャル生命 介護コンシェル 介護情報サイト

- 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。
- 2019年度末の一般勘定資産残高は、前年度末から2,280億円増加し、16,333億円となりました。

<一般勘定資産の構成比>

(単位：百万円、%)

区分	2019年度末	
	金額	構成比
現預金・コールローン	179,432	11.0
金銭の信託	959,911	58.8
公社債	371,563	22.7
株式	126	0.0
外国証券	46,569	2.9
その他の証券	29,340	1.8
貸付金	2,784	0.2
その他	43,624	2.7
合計	1,633,352	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の類型>

※詳細は当社HPをご確認ください。

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。

- 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、携帯用のカードを配付**しました。
- 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、**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るため、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、当社においてお客さまとの窓口であるお客様サービス本部をはじめ、全役職員が受講し、3級の資格を取得**しました。
- 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っています。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、2019年度は**「認知症サポーター養成講座」を4回開催**しました。

<Eラーニング資料>



2. 「お客さま本位」の活動を促進する評価体系

- 社内の各部門の事業年度ごとの執行施策をまとめた**部門執行計画**において、各執行施策と関連する「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」の方針Noを明記し、各部門長宛連携することで、当社役職員に対し、各執行施策と「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」の関連について部門長を通じて**意識付けを行いました**。
- 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。
- 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**を新たに導入し、2019年10月より実施しました。

<代理店手数料体系の見直しのイメージ>

