

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 取組結果（2024年4月～2025年3月）

2025年6月30日



T&Dフィナンシャル生命

はじめに

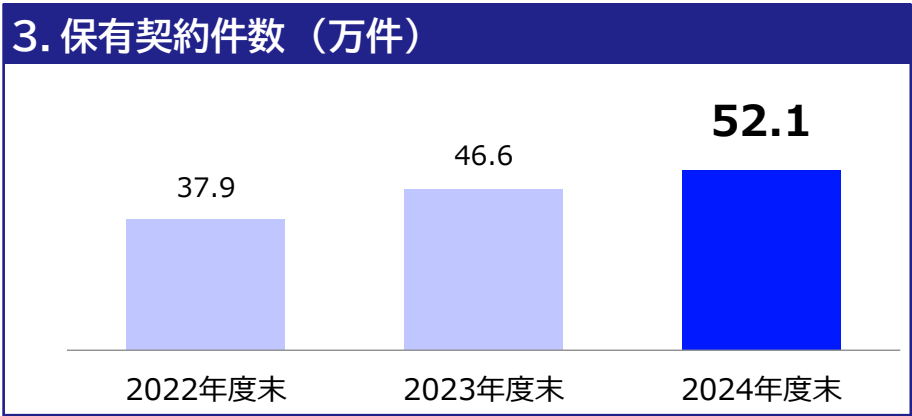
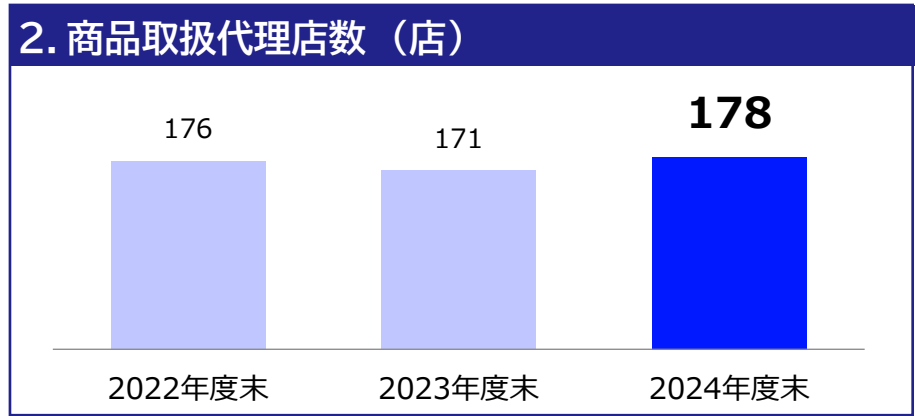
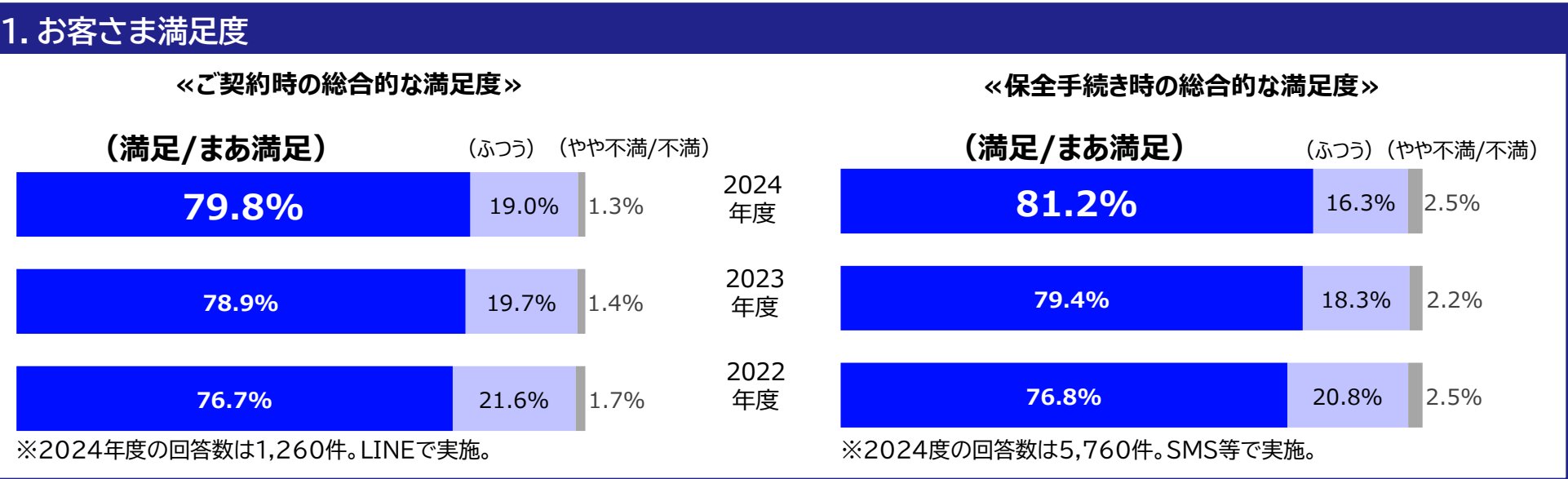
□ 当社は「お客さまやパートナーとていねいに向き合い、選ばれる会社へ」を経営ビジョンとして掲げ、「お客さま本位」を全社共通の価値観として取組みを、お客さまの利益につながる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うため、「お客さま本位の業務運営に係る取組み方針」に基づき、2024年度における定量的指標(KPI)および取組み結果を公表します。

定量的指標(KPI)について		P2
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	   	P3~4
[方針2]「お客さま本位」の提案・販売	  	P5~6
[方針3] 業務運営の質の向上	   	P7~10
[方針4] 資産運用	          	P11
[方針5] 利益相反取引の適切な管理	 	P12
[方針6]「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	 	P13~14
[方針7] 推進態勢		P15

※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んでいます。

定量的指標(KPI)について

- 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、「①お客さま満足度」「②商品取扱代理店数」「③保有契約件数」の3項目を定量的指標(KPI)として設定し、毎年、取組状況と併せて公表することとしています。



※ご契約時満足度および保有契約件数は、金融機関や来店型保険ショップなどの募集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。

[方針1]より良い保険商品・サービスの提供

- 当社は、資産形成型保険を主力商品として、商品ラインアップの充実を進めています。
- 2024年9月から、円ならではの安心感でそなえる「生涯プレミアムジャパン」シリーズと、海外の金利と為替を活用する「生涯プレミアムワールド」シリーズを一体化させた一時払終身保険「生涯プレミアムワールド6」を販売開始しました。10月には、将来の年金原資額をより大きくふやすことができる「年金重視コース」を追加した一時払個人年金保険「ファイブテン・ワールド4」を販売開始しました。
- また、2025年4月からは、「うけとるコース」を追加した変額終身保険「ハイブリッド あんしん ライフ2」を販売開始しています。

「主な商品ラインアップ」

円建て定額	外貨建て定額	変額
New 生涯プレミアムワールド6 PREMIUM WORLD 6 終身保険 みんなにやさしい 終身保険 終身保険 New Fivetenworld ファイブテン・ワールド4 年金保険		New ハイブリッド あんしん ライフ2 変額終身保険 ハイブリッド おまかせライフ ハイブリッド つみたて ライフ 告知なし型 告知あり型 変額保険 ハイブリッド つみたて ライフ 告知あり型

[方針1]より良い保険商品・サービスの提供

□ 当社は、商品ラインナップの充実に加えて、お客さまのお役に立つサービス等を提供しています。

目標値到達時継続プラン

- 目標値到達時終身保険移行特約を付加した「生涯プレミアムワールド5」に対して、目標値到達後、ご契約時と同じ通貨で運用を再開できる「目標値到達時継続プラン」を導入しています(2024年4月1日より)。
- 目標値到達時には、同プランに関する案内をお送りすることに加えて、目標値到達前には、目標値変更が可能である旨もお知らせしています。

目標値到達後にできること

このまま「終身保険」として保障を継続する	→ 手続不要
「解約」または「減額」により資金を使う	→ 手続要
「介護認知症年金」へ移行する	→ 手続要
「年金支払移行特約」により年金を受け取る	→ 手続要
「目標値到達時継続プラン」で運用を継続する	→ 手続要

※それぞれの手続について詳しくは、T&Dフィナンシャル生命お客様サービスセンター（0120-302-572）までお問い合わせください。

※目標値到達時継続プラン案内チラシより。

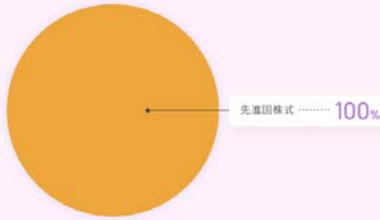
AIファンド予測サービス

- 変額保険向けのサービスとして、経済指標等のデータをもとに、特別勘定(ファンド)の値動きを予測する「AIファンド予測サービス」を提供しています。本サービスでは「ハイブリッド あんしん ライフ2」などで取扱い中の特別勘定の予測をご覧いただけます。



インデックスファンドNASDAQ100 (適格機関投資家専用)

日興アセットマネジメント株式会社



投資信託の運用方針

米国の株式市場を代表する指数「NASDAQ100指数(円投資ベース)」に連動する投資成果を目指して運用を行います。原則として、為替ヘッジを行いません。

ベンチマーク
NASDAQ100指数(円投資ベース)

信託報酬

年率 0.418%
(税抜 0.380%)

[方針1]より良い保険商品・サービスの提供

M3 Patient Support Program

- 当社商品に加入いただいたお客さまに、「M3 Patient Support Program」を提供しています。スマートフォンやパソコンからご利用いただけます。

※本サービスは、エムスリー株式会社が提供しています。



看護師無料相談

AskDoctors



ベストドクター
セレクション



マルチオピニオン

介護コンシェル

- 介護・認知症を保障する当社保険商品に加入いただいたお客さまに、介護・認知症サポートサービス「介護コンシェル」を提供しています。
- 2024年8月からは、介護・認知症に関する情報や介護予防運動をわかりやすく解説したタイアップWEBセミナーの動画提供を開始しました。

※本サービスは、株式会社インターネットインフィニティーが提供しています。

T&Dフィナンシャル生命 × インターネットインフィニティー タイアップ WEBセミナー

介護・認知症 WEBセミナーのご案内

もしものときに本人もご家族も安心して過ごせるように・・・

**介護・認知症予防や
介護サービスについて**

セミナーを視聴
してみましょう!

認知症の
予防

介護を支える
サービス

https://www.tdf-life.co.jp/info/pdf/kaigoninnchi_seminar.pdf

【方針2】「お客さま本位」の提案・販売

【「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などの募集代理店を通じて保険商品を販売しています。募集代理店において研修等を実施し、募集代理店担当者がお客さまに誤認を与えず、分かりやすく商品を説明できるように努めています。

募集代理店専用サイト

- ホームページに募集代理店専用サイトを設け、代理店担当者のスキルアップに資する研修用動画や資料を自由に視聴・閲覧できる「WEB研修サービス」を提供しています。



オンライン面談

- 新商品を含む全商品においてオンライン面談による募集が可能な態勢としています。



【正確でわかりやすい情報の提供】

- ❑ 当社は、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。

UCDA認証の活用

- UCDA認証「見やすいデザイン」のノウハウ(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。



WEB約款等へのアクセス

- ホームページには、WEB約款や商品概要を説明する動画を用意し、商品パンフレットからもアクセスできるようにしています。



[方針2]「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】

設計書の改善

- 市場変動の影響をより認識いただきやすくするため、設計書の各例表に表示する為替や金利変動のシミュレーション幅を拡大しました。

サービスガイドの提供

- 商品以外の各サービス案内を集約した「お客さまサービスガイド」を作成し、お客さまへ提供しています。



【重要な情報の開示】

類似金融商品との比較

- 外貨連動型一時払保険について、「販売時のわかりやすい情報提供」および「投資信託等の金融商品との比較」の観点から「重要情報シート」を作成し、募集代理店での活用を推進しています。
- また、商品の仕組みや特徴、主なリスク、コストなどについて、類似する外貨預金や外貨建て債券、投資信託と横断的に比較できる資料を作成し、募集代理店へ提供しています。

手数料等の情報提供

- 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。「ハイブリッド つみたて ライフ」の設計書では、保険関係費用や解約控除を実額表示することで、お客さまに対して、分かりやすく手数料の情報を提供しています。

[方針3]業務運営の質の向上

【お客さま満足度向上のための取組み】

- ❑ お客さま満足度の向上のため、お客さまサービスセンターでは、主に下記取組みを2024年度に実施しました。

お客さま満足度向上の取組み

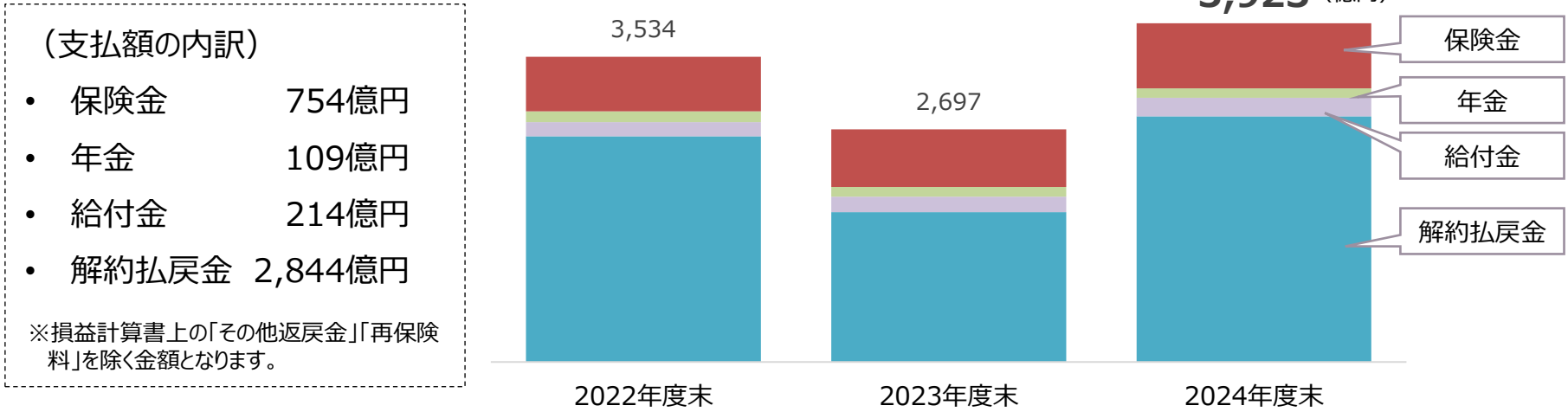
- ボイスボットで対応可能なメニューへ「目標値の変更」「生命保険料控除証明書の再発行」を追加(2024年10月～)。
 - 生涯プレミアムワールドシリーズの電話解約を開始(2024年11月～)。
 - スマホ請求手続きを開始を開始(2024年11月～)。「目標値到達時継続プランへの変更」「改姓」に加えて、2025年3月からは「解約」の請求手続きも可能。
 - 高齢者専用のフリーダイヤルを新設(2024年12月)。
 - ホームページを更改し、トップ画面やFAQサイト等の視認性・利便性を改善(2025年3月)。
- ❑ 2024年度は、保険金等のお支払いを含むお客さまの満足度向上に向けた取組みについて包括的に審議することを目的としたサービス監理委員会を年4回開催しております。
 - ❑ また、お客さま満足度の向上を図るため、ご契約時や保全お手続き時に、LINEやSMSを活用したお客さま満足度アンケートを実施しています(アンケート結果は2ページ参照)。

[方針3]業務運営の質の向上

【保険金・給付金等のお支払い】

- 保険金・給付金等のお支払いにおける業務品質の向上のため、必要な書類の簡略化や各種取扱い基準の緩和に継続的に取り組むとともに、お支払い日数の短縮化を進めています。
- ご契約内容のお知らせ等で、被保険者さまの代わりに保険金等の請求ができる「指定代理請求特約」や、住所変更や保険金受取や解約等のお手続きができる「ご家族あんしんサービス」をご案内しました。
- 公正かつ正確な支払査定を目的とした支払査定審査委員会について、2024年度は2回開催しました。

支払実績



[方針3]業務運営の質の向上

【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】

- 当社では、ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまに対するサービスの向上のため、お客さまサービス部門を中心として様々な取組みを検討・推進しています。

ご高齢のお客さまへの対応

- 毎年実施している契約点検制度では、満85～105歳を迎えたお客さま(5歳刻み)を対象として、連絡先の変更有無や保険事故発生の有無などを確認しました。

障がいのあるお客さまへの対応

- 耳の聞こえないお客さまや発話が困難なお客さまに対しては、店頭窓口の筆談用ホワイトボードやコミュニケーションの支援を行うことを表す「耳マーク」、対応チャームを設置し、コミュニケーションを積極的に行う環境を整えています。
- また、手話通訳オペレータが手話や筆談で受け付け、その内容をリアルタイムで音声通訳する「T&Dフィナンシャル生命手話リレーサービス」を提供しています。

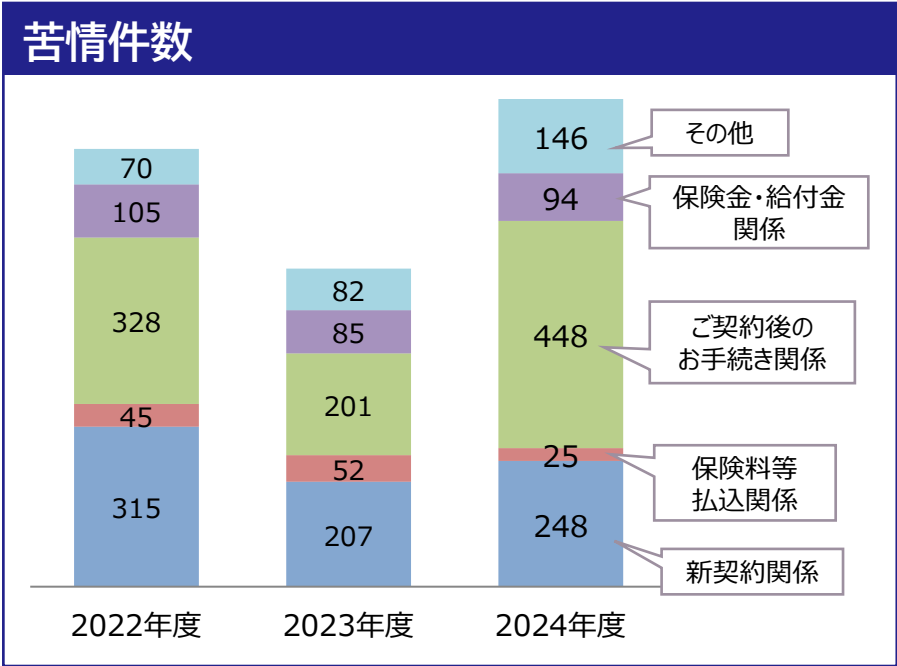
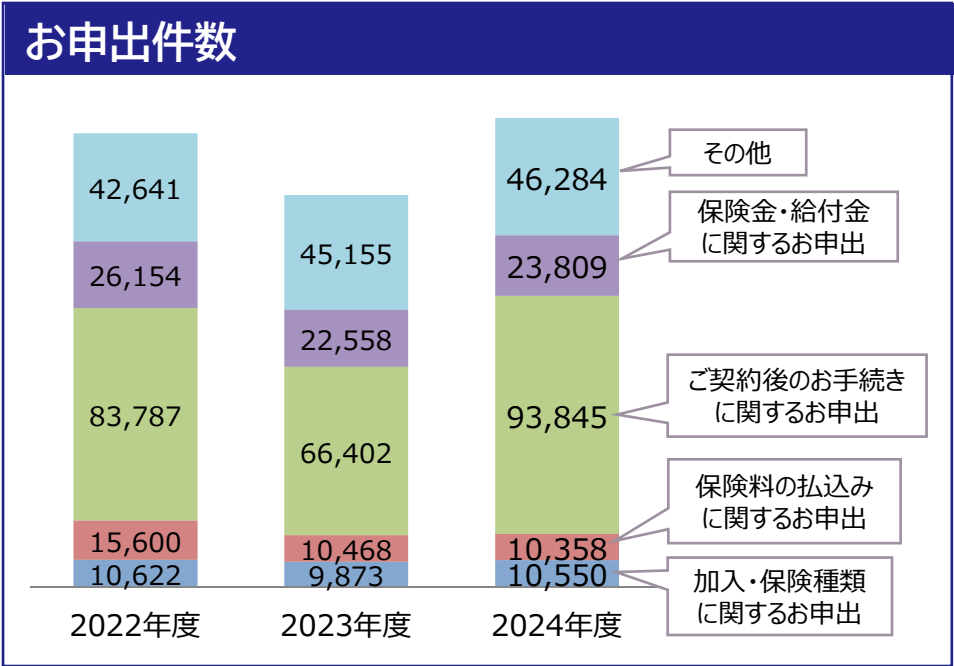
※本サービスは、株式会社ミライロが提供しています。



[方針3]業務運営の質の向上

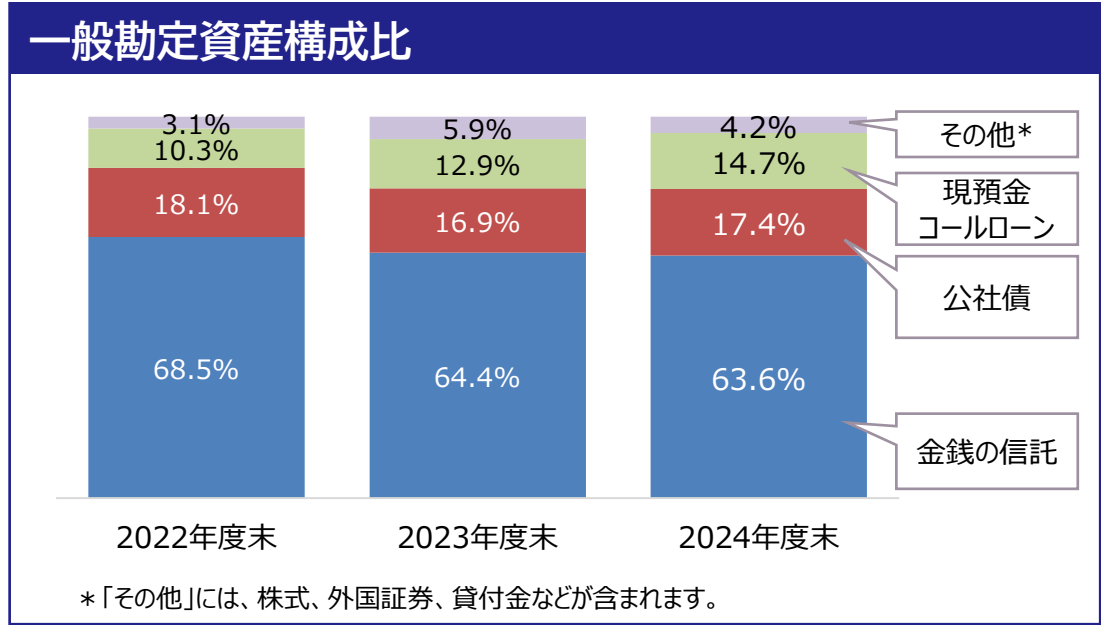
【「お客さまの声」を経営に活かす取り組み】

- 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。
- 2024年度は、お客さまからのお申出件数・苦情件数ともに増加しました。主に解約手続き関連のお申出・苦情の増加が要因です。
- お客さまからの相談・苦情に対しては、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、その内容や発生原因等の分析を行い、分析結果に基づいてお客さまサービス向上のための業務プロセス改革を推進しました。



[方針4]資産運用

- 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。
- また、環境・社会・企業統治の課題を考慮する「ESG投資」を実施しています。



ESG投資	
2024年5月	東日本高速道路（株）ソーシャルボンド
2024年7月	日本高速道路保有・債務返済機構ソーシャルボンド

- 2024年12月には、お客さまをはじめとする受益者等の最善の利益を勘案した資産運用を行うアセットオーナーとして、「アセットオーナー・プリンシプル」の趣旨に賛同し、当プリンシプルを受け入れることを表明しました。当社ホームページにて、当プリンシプルに対する当社の実施状況を公表しています。

※https://www.tdf-life.co.jp/company/asset_owner_principles.html
※アセットオーナー・プリンシプルは、2024年8月28日に内閣官房「新しい資本主義実現本部事務局」が策定・公表した、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の原則。

[方針5]利益相反取引の適切な管理

- ❑ 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門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。詳細は当社ホームページをご確認ください。

**T&Dフィナンシャル生命**

▼ お客様サービスセンター

お問い合わせ

ご契約者さまログイン >

よくあるご質問

サイトマップ

採用情報

サイト内検索

さあ、保険の新次元へ。

 **T&D 保険グループ**

保険商品をお探しの方

商品一覧

ご契約者の方

T&Dフィナンシャル生命について

[トップ](#) > [利益相反管理方針の概要](#)

利益相反管理方針の概要

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づき、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してまいります。

当社は保険業法上の保険会社であり、法令に基づく利益相反管理体制として求められる利益相反管理方針（以下、「本方針」といいます。）を以下のとおり策定し、ここに本方針の概要を公表します。

<https://www.tdf-life.co.jp/use/risouhankanri.html>

[方針6]「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

【人材の育成】

育成のための研修

- 役職員に対して、お客さま本位の業務運営に関するeラーニングを実施しました。また、お客さま本位に関するアンケート(意識・行動、機会提供、インセンティブ)を実施し、改善に努めています。
- お客さまサービスセンターでは、コミュニケーターに対して電話対応品質向上のためのお客さま満足度研修を、支払査定担当者に対して保険金等支払管理態勢の整備・強化を図るための医的知識研修、商品・約款を実施しました。

育成のための資格

- 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技能士資格取得を社内資格の能力認定要件として奨励しており、2025年3月末時点で166名が取得しています。
- 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、全職員を対象として、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3級」研修を実施しています。2025年3月末時点で273名が認定されています。
- また、「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、職員が認知症への正しい知識と理解を身に付けるため「認知症サポーター養成講座」を開催しています。2025年3月末時点で233名が認知症サポーターとなりました。



ユニバーサルマナー
検定



認知症
サポーター

T&D フィナンシャル生命保険株式会社

[方針6]「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

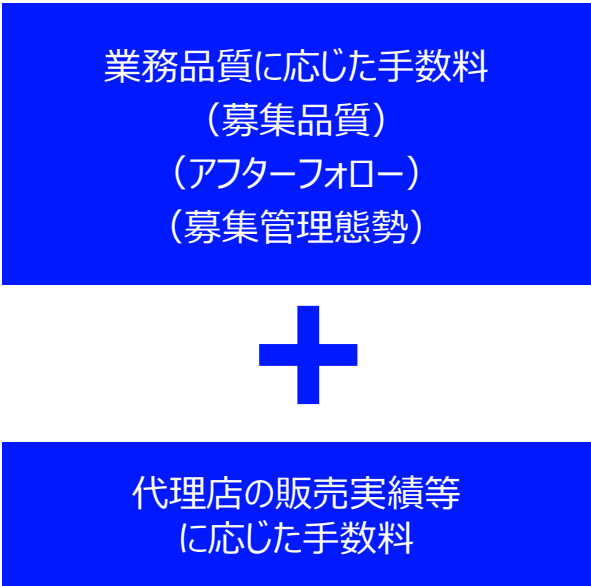
【「お客さま本位」の活動を促進する評価体系】

役職員の評価

- 事業年度ごとに作成する部門執行計画に「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に係る施策を定めており、2024年度計画でも設定しています。これら施策を実施するで、全役職員に「お客さま本位の業務運営」を意識づけ、取組みを推進しています。
- 人事評価では、「お客さま本位の業務運営」に関する評価項目を全職員共通で設けており、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。

代理店手数料体系

- 募集代理店に対して当社が支払う手数料の水準は、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、募集代理店が、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。
- 「お客さま本位の業務運営」を重視する理想の募集代理店像を実現するため、「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。



[方針7]推進態勢

- ❑ 当社は「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を定期的に確認し、その結果を取締役会等に報告することで、「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。
- ❑ お客さまの声(苦情*・ご意見・ご要望)に迅速に対応するため、お客さまサービスセンターを中心とした体制を整備しております。お客さまの声に対して、外部有識者を含む各委員会等の意見を反映し、業務品質の改善に取り組むことで、当社および募集代理店における「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。

