

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」  
取組結果（2025年4月～2026年3月）

2026年6月30日



T&Dフィナンシャル生命

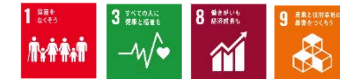
# はじめに

- 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、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り組み方針」に基づき、2025年度における定量的指標(KPI)および取り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



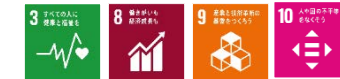
P3~5

[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売



P6~7

[方針3] 業務運営の質の向上



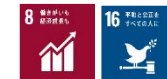
P8~11

[方針4] 資産運用



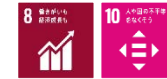
P12

[方針5] 利益相反取引の適切な管理



P13

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等



P14~15

[方針7] 推進態勢

P16

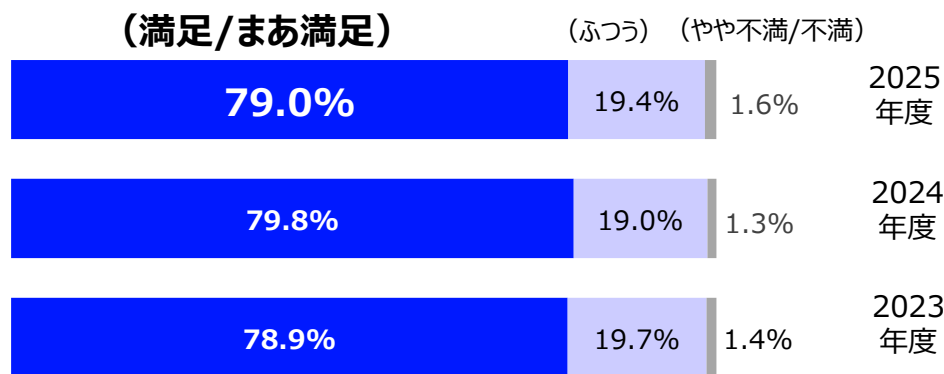
※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含んでいます。

# 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。

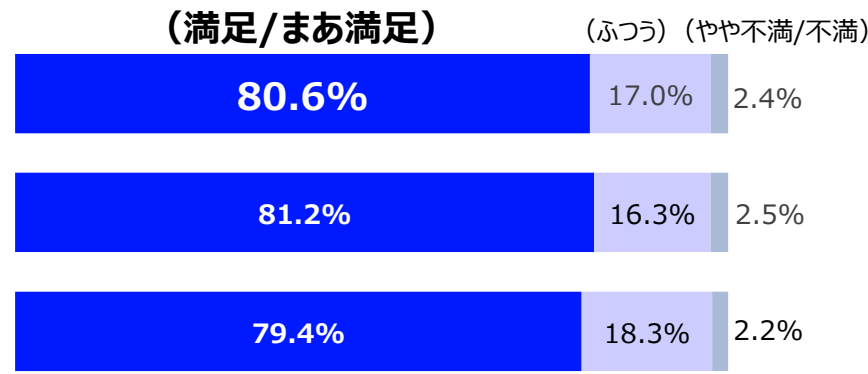
## 1. お客さま満足度

### 「ご契約時の総合的な満足度」



※2025年度の回答数は1,241件。LINEで実施。

### 「保全手続き時の総合的な満足度」

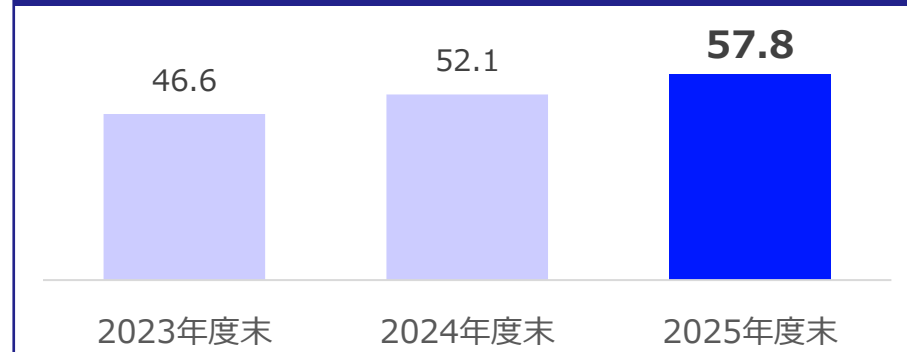


※2025年度の回答数は1,237件。SMS等で実施。

## 2. 商品取扱代理店数 (店)



## 3. 保有契約件数 (万件)



※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、人生100年時代において、お客さまに「安心」と「豊かさ」をお届けするため、お客さまの多様な資産形成ニーズにお応えする商品・サービスの充実や、利便性向上に取り組んでいます。
- 2025年10月に「ハイブリッド つみたて ライフ(告知あり型)」を改定し、ファンドラインナップの拡充に加え、積立・増額に関する取扱いを拡充しました。
- 2026年2月には、資産形成による成長の可能性を追求しながら年金原資を100%最低保証する変額個人年金保険「セキュアフライト」を販売開始しました。
- また、お客さまの長期的な資産形成をサポートするため、万が一の場合でも積立投資を継続できる団体保険をパートナー企業と共同開発し、2025年6月から「つみえーる」を、2025年12月から「THEO つみたて安心ほけん」を販売開始しました。

《主な商品ラインアップ》

円建て定額	外貨建て定額	変額	団体保険
			

# [方針1]より良い保険商品・サービスの提供

- 当社は、お客さまのニーズに応じた商品・サービスの提供に加え、販売後のフォローアップを通じて、商品・サービスの改善や利便性向上に継続的に取り組んでいます。

## 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」において、目標値到達後のお客さまのニーズを踏まえ、目標値到達後に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」を提供しています。
- 目標値到達前に、目標値変更が可能である旨をお知らせするとともに、目標値到達後に、同プランに関する案内をお送りしています。

### 目標値到達後にできること

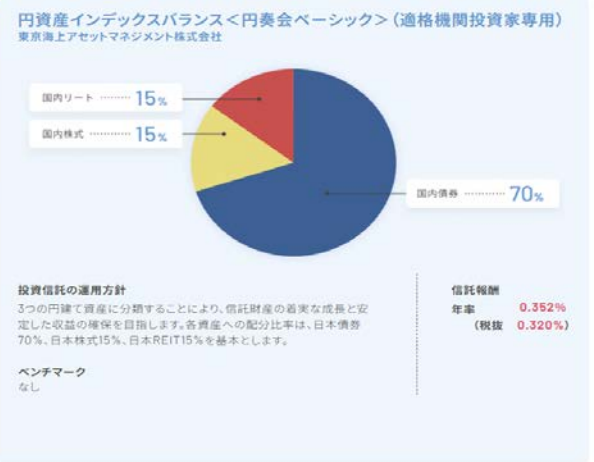
このまま「終身保険」として保障を継続する	→	手続不要
「解約」または「減額」により資金を使う	→	手続要
「介護認知症年金」へ移行する	→	手続要
「年金支払移行特約」により年金を受け取る	→	手続要
「目標値到達時継続プラン」で運用を継続する	→	手続要

※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

## 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。



# [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。



## 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。
- ▶ 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セミナーの動画を提供しています。

※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](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

- 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】

### 設計書の表示

- 市場変動の影響をより認識いただきやすくするため、設計書の各列表に表示する為替や金利変動のシミュレーション幅について、適切な水準を設定し表示しています。

### 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

- 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、「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、外貨建て債券や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り組み】

- 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、主に下記取り組みを2025年度に実施しました。

### お客さま満足度向上の取り組み

- 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4月)。
- 電話による解約受付の取扱商品を生涯プレミアムジャパンシリーズに拡大(2025年6月)。
- 給付金ご請求時のご負担を軽減するため、一部のご請求について「入院・手術状況報告書」の提出を省略できる簡易取り扱いを拡大(2025年8月)。
- お客さまにより快適に、より便利にご利用いただくため、インターネットサービスをリニューアル(2026年2月)。
- 「スマホ請求\*」が可能な手続きを拡大し、「契約者貸付」を対象手続きに追加(2026年3月)。

\*SMS経由でスマートフォン上で完結できる請求手続き

- 2025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り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。

\*「サービス監理委員会」は、2026年度より「FD推進委員会」に改組しました。

- 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】

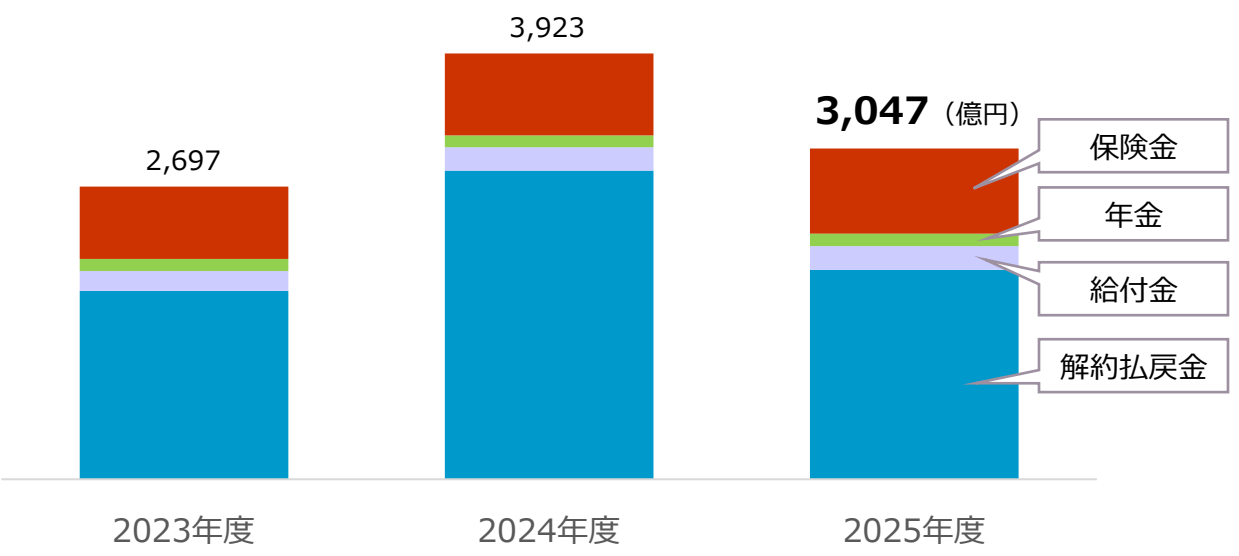
- 保険金・給付金等のお支払いにおける業務品質の向上のため、必要な書類の簡略化や各種取扱い基準の緩和に継続的に取り組むとともに、お支払い日数の短縮を進めています。
- ご契約内容のお知らせ等で、被保険者さまの代わりに保険金等の請求ができる「指定代理請求特約」や、住所変更や保険金受取や解約等のお手続きができる「ご家族あんしんサービス」をご案内しました。
- 公正かつ正確な支払査定を目的とした支払査定審査委員会について、2025年度は2回開催しました。

### 支払実績

(支払額の内訳)

• 保険金	785億円
• 年金	115億円
• 給付金	217億円
• 解約払戻金	1,929億円

※損益計算書上の「その他返戻金」「再保険料」を除く金額となります。



# [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り組みを検討・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。
- オペレーターに直接繋がる高齢者専用のフリーダイヤルを設置しています。

### 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、店頭窓口で筆談用ホワイトボードやコミュニケーションボードを活用する等、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。

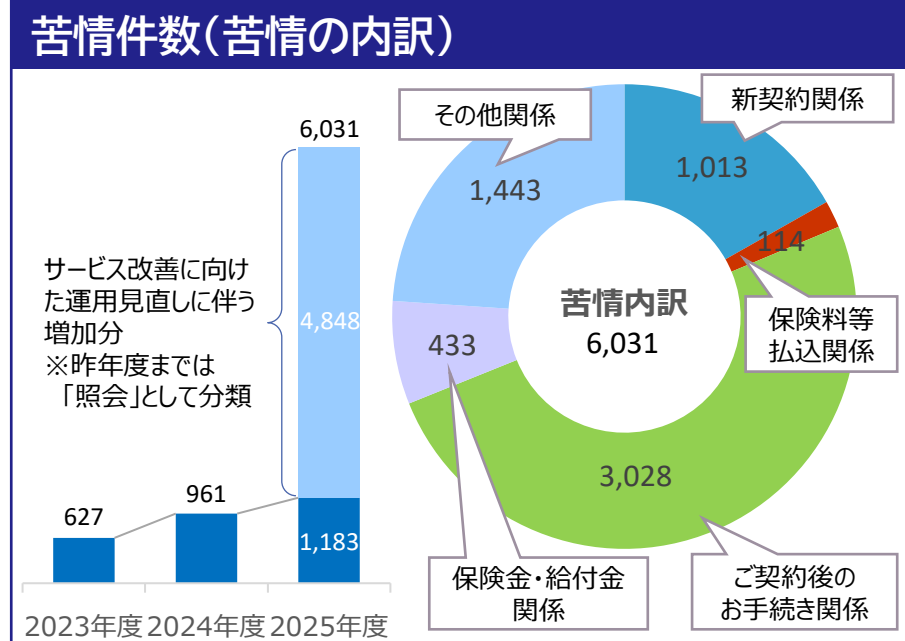
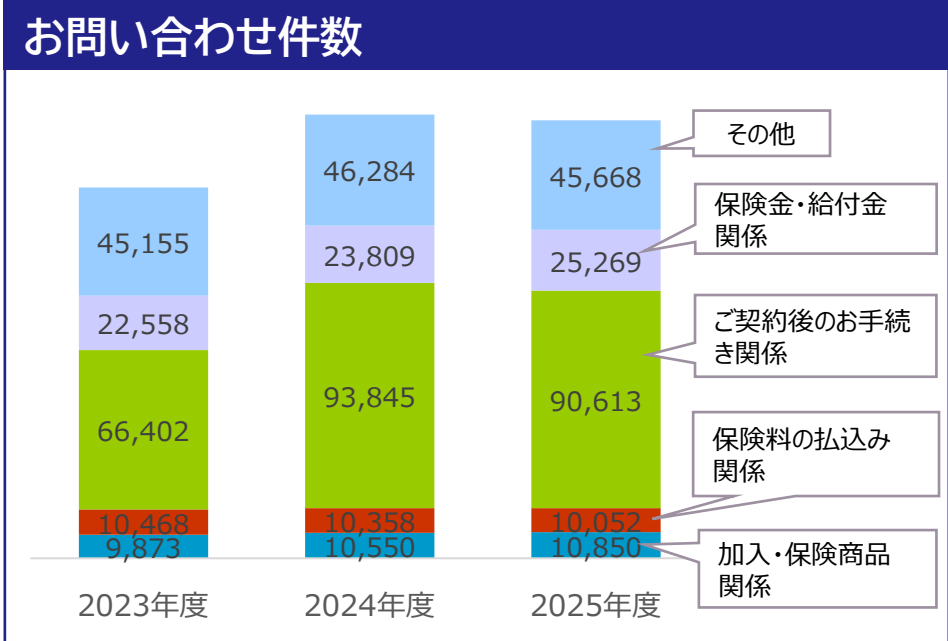


# [方針3]業務運営の質の向上

## 【「お客さまの声」を経営に活かす取り組み】

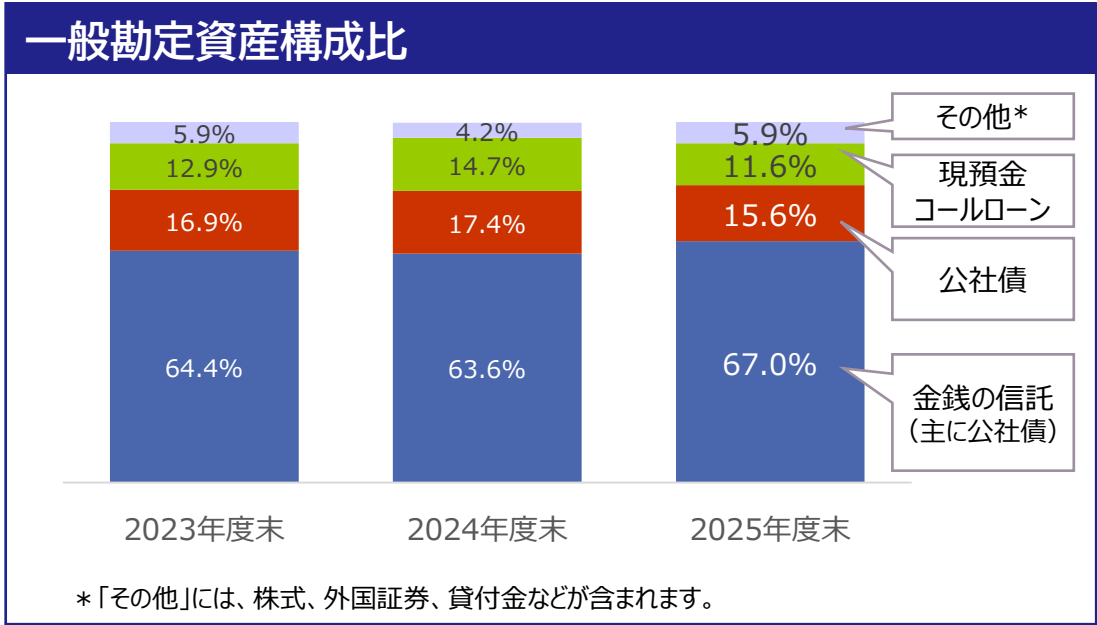
- お客さまサービスセンターやアンケート等を通じて寄せられたお客さまの声(苦情・ご意見・ご要望)を、一つひとつ真摯に受け止め、改善に取り組むことで、サービス・業務品質の向上に努めています。
- 2025年度は、お客さまからの苦情件数が6,031件と増加しました。これは、お客さま本位の業務運営を一層推進する観点から、お問い合わせの内容や背景を従来より丁寧に把握し、サービス改善に活かすため、これまで照会として整理していたお問い合わせ等\*についても、苦情として集約する運用へ見直したことが主な要因です。 \*「定期支払金の着金日」、「書類の到着時期」や「インターネットサービスに関するお問い合わせ」等
- 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。

\*「苦情再発防止委員会」は2026年度より「FD推進委員会」に改組しました。



# [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

2025年 5月	福岡県サステナビリティ債券
2025年 6月	福岡県グリーン債券
2025年 9月	東日本高速道路(株) ソーシャル債券
2025年 11月	住宅金融支援機構グリーン債券
2026年 1月	鉄道建設・運輸施設整備支援機構サステナビリティ債券

- 当社は、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ています。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](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。

The screenshot shows the top navigation bar of the T&D Financial Life website. It includes the company logo, navigation links for 'おお客様サービスセンター', 'お問い合わせ', and 'ご契約者さまログイン', and a search bar. Below the navigation bar is a blue menu bar with links for '保険商品をお探しの方', '商品一覧', 'ご契約者の方', and 'T&Dフィナンシャル生命について'. The main content area shows the breadcrumb 'トップ > 利益相反管理方針の概要' and the title '利益相反管理方針の概要'. The text below the title states: '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。
- お客さまサービス部門では、コミュニケーターに対して電話応対品質向上のためのお客さま満足度研修を実施しました。また、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・約款に関する研修を実施しました。

### 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、2026年3月末時点で173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。2026年3月末時点で280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。2026年3月末時点で262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



T&D フィナンシャル生命保険株式会社

認知症  
サポーター

# [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

- 人事評価制度における目標管理制度において、「お客さま本位の業務運営」に係る目標を必須項目としています。この仕組みを通じて、経営目標と個人の役割を結び付け、それぞれの職責における具体的な行動プロセスに加え、期中の進捗管理や評価面談を通じた継続的なアプローチを行うことで、全役職員への「お客さま本位の業務運営」の意識づけを徹底し、組織全体での取り組みを推進しています。

### 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。

業務品質に応じた手数料  
(募集品質)  
(アフターフォロー)  
(募集管理態勢)



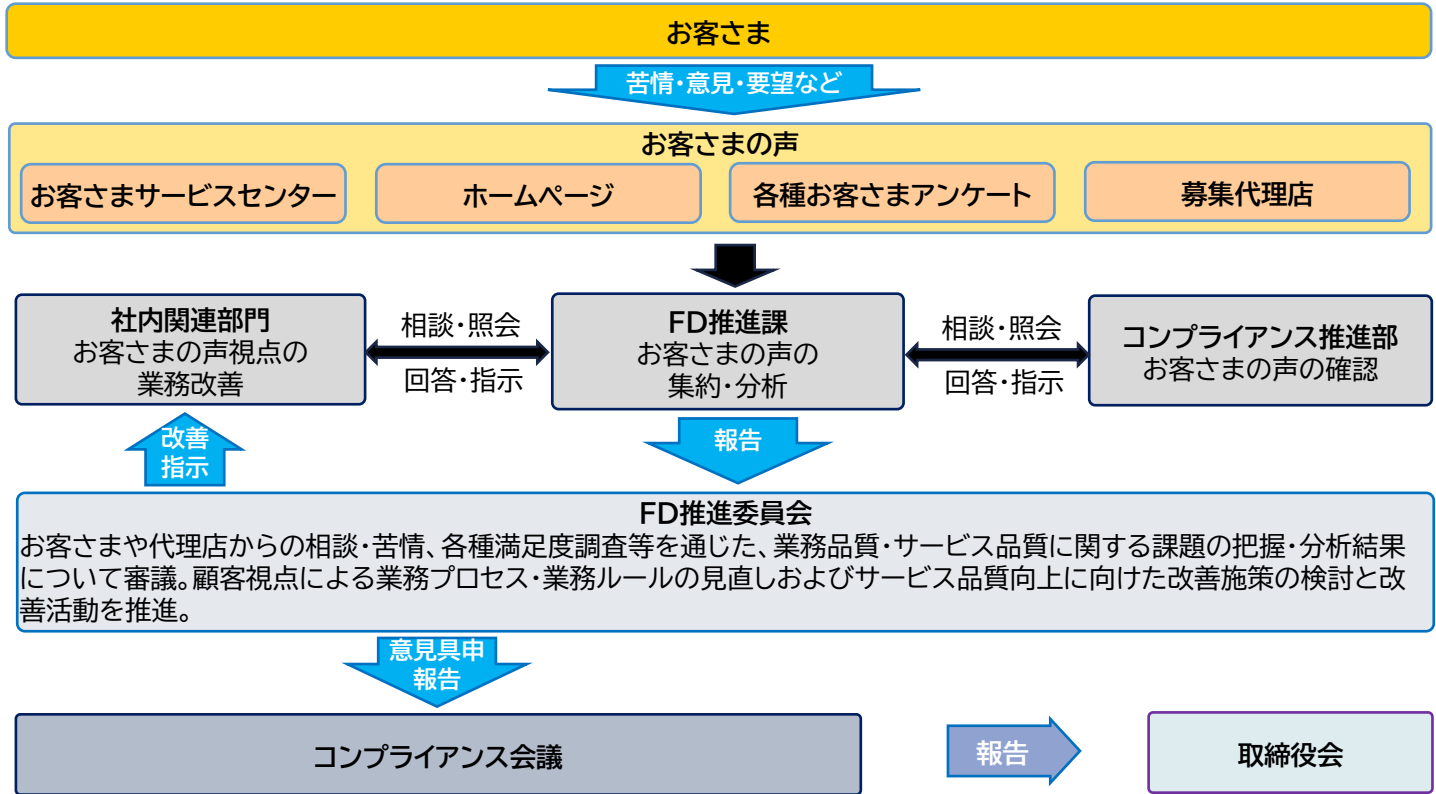
代理店の販売実績等  
に応じた手数料

# [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)に迅速に対応し、その内容を踏まえ、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。

## 【お客さまの声に迅速に対応するための体制 (2026年7月1日時点)】



\*お客さまの声・満足度調査を起点に、手続き・サービス品質の課題を明らかにし改善の取り組みを統括するため、2026年度より「苦情再発防止委員会」および「サービス監理委員会」を集約し、「FD推進委員会」に改組しました。