

## 2018年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ

2019年6月28日

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社  
代表取締役社長 板坂 雅文

### (1) 理念

- ・当社は、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ます。
- ・当社は、お客さまに評価される商品・サービスを提供し、持続的な成長を実現しつつ、社会に貢献できる会社を目指します。

### (2) 取組方針

#### ① 経営トップのコミットメント

- ・「お客さまの声」を踏まえ、お客さまの視点に立った業務運営を一層すすめて、お客さまサービスの向上に資するよう努めてまいります。
- ・当社は、「Try & Discover（挑戦と発見）による価値の創造を通じて、人と社会に貢献するグループを目指します。」というT&D保険グループ共通の経営理念のもと、お客さまにご満足していただける商品・サービスの提供に努めます。

(主な取組・成果・改善内容)

○2018年4月より、死亡・高度障害にかかわる保障に、特定疾病（がん、急性心筋梗塞、脳卒中）に関する保障を上乗せできる収入保障保険「家計にやさしい収入保障」を改定し、発売いたしました。

今回の改定では、特定疾病に関する保障のさらなる充実を図るため、お客さまからご好評をいただいている特定疾病保険料払込免除特則について、対象疾病の拡大と払込免除事由の緩和を行い、名称を「特定疾病保険料払込免除ワイド特則」に改めました。

○2018年7月より、「人生100年時代」の到来に向け、ますます長くなるセカンドライフを安心して楽しく充実してお過ごしいただくための年金保険「長寿プレミアム」を発売いたしました。

本商品は、据置期間中の死亡保険金・解約払戻金を一時払保険料より低く抑えることで、年金原資を増加させる仕組みの一時払個人年金保険です。据置期間満了後にそなえて準備したご資金を受取ることに加え、ご契約日の1年経過後から定期支払金をお受取りいただくプランも選択可能であり、「人生100年時代」に「そなえ」で、「たのしむ」「うけとる」仕組みを提供します。

○2018年10月より、職業告知のみで幅広い年齢のお客さまが安心して死亡保障を確保できる一時払終身保険「みんなにやさしい終身保険」を改定し、発売いたしました。

今回の改定では、職業告知のみで最高95歳まで加入できる「通貨分散コース」を追加いたしました。「通貨分散コース」は円貨に金利の高い外貨を組み入れることで、為替変動の影響を抑制しつつ死亡保障を増やすことが可能です。

○2019年1月より、「日帰り入院」から「長期入院」「生活習慣病」「先進医療」への備えまで必要な保障をしっかりとご準備いただける終身医療保険「家計にやさしい終身医療」を改定し、発売いたしました。

今回の改定では、三大疾病保障をさらに充実したほか、「健康」への意識が高い方に対する割安な保険料の設定や、ニーズの高い特則・特約の新設による保障内容の拡充を図りました。

## ② コーポレートガバナンスの確保

「お客様の声」を経営に反映させるため、社外の有識者委員と当社役職員で構成する委員会を開催します。委員会では、「お客様の声」にもとづく業務改善の状況や保険金等の支払状況等について報告し、社外の有識者委員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、今後の業務改善に反映します。

(主な取組・成果・改善内容)

○2018年度は、社外の有識者委員と当社役職員で構成する委員会を4回開催し、社外の有識者委員より、お客さまから声をいただいた事例に対し、ご意見をいただきました。

## ③ 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

お客さまに商品やお手続きの内容に対するご理解を深めていただくために、ホームページ、商品パンフレット、お客さまへの通知物等を通じ、積極的な情報の提供に努めます。

(主な取組・成果・改善内容)

○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、2018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。

- ・色弱者にやさしいユニバーサルカラーデザインに加え、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ました。
- ・為替リスクのある外貨連動型の一時払終身保険について、パンフレットを補完する募集補助資料を作成し、リスクや実質的な利回りを判りやすく記載しました。

## ④ 消費者・社会の要望を踏まえた改善

ご相談窓口や各種アンケート等を通じて幅広く収集した「お客様の声」を専用システムに登録することで、社内共有するとともに業務改善に取り組み、お客さまサービス・業務品質の向上に努めます。

また、「お客様の声」を受けて改善を行なった取組をホームページで公表します。

(主な取組・成果・改善内容)

○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、「お客さま本位」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、2018年度は主に以下の改善を行いました。

- ・公的な医療保険制度の対象とならない先進医療の中でも治療費が高額となる「陽子線治療」または「重粒子線治療」を、先進医療給付特約を付加されたお客さまが受けられた場合には、技術料と同額の先進医療給付金を当社より医療機関に直接お支払いする「医療機関宛直接支払サービス」の取扱いを開始しました。
- ・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、「指定代理請求人」の範囲を拡大しました。
- ・従来は「年金の一括支払」の手続きにおいてのみ取り扱っていた推定相続人による代理請求を、「年金の一括支払」以外の契約内容変更・支払手続きにおいても取り扱うよう変更しました。

以上