

2019年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ

2020年6月30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、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）

○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。

○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。

○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 コーポレートガバナンスの確保

「お客さまの声」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、「お客さまの声」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さま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)

○2019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、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。

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「お客さまの声」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、「お客さまの声」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、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。

- ・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。

以上