

# NEWS RELEASE



T&Dフィナンシャル生命

平成30年6月29日

各位

## 「消費者志向自主宣言」のフォローアップ結果（平成29年度）について

T&D保険グループのT&Dフィナンシャル生命保険株式会社（社長 板坂 雅文）は、平成29年1月に公表した「消費者志向自主宣言」の平成29年度のフォローアップ結果をお知らせいたします。

当社では、消費者庁の推進する「消費者志向経営」(\*)の実現に向け、平成29年1月に「消費者志向自主宣言」を策定いたしました。

今般、当宣言に基づいて実施した事業活動を取りまとめ、公表するものです。

※消費者の視点に立ち、消費者の権利の確保および利益の向上を図ることを経営の中心に位置づける事業活動。

当社は引き続き、T&D保険グループCSR憲章に基づき、お客さまや社会との積極的な対話を行い、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することで、社会的責任を果たすよう取り組んでまいります。

フォローアップ結果の詳細は次頁をご参照ください。

以上

本件に関するお問い合わせ先

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社

企画部 広報課

東京都港区芝浦1-1-1 〒105-0023

電話：03-6745-6808



## 平成29年度 消費者志向自主宣言・フォローアップ

平成30年6月29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)

○平成29年5月より、円金利を活用した一時払終身保険「生涯プレミアムジャパン4」および海外の金利と為替を活用した外国為替連動型の一時払終身保険「生涯プレミアムワールド4」を発売いたしました。

両商品は、「ふやす」「つかう」「のこす」という特長を持っており、ご自身でつかうお金とご家族にのこすお金を準備できる終身保険です。また、介護年金支払移行特約を付加することにより、介護年金を終身にわたり受け取ることも可能です。

○平成29年12月には、海外の金利と為替を活用した外国為替連動型の一時払個人年金保険「ファイブテン・ワールド」を発売いたしました。

本商品は、「ふやす」「わたす・うけとる」「のこす・そなえる」という特長をもっています。生存給付金支払移行特約を付加することで、運用成果を生前贈与として生存給付金受取人に「わたす」ことも、そのまま自分年金としてご自身で「うけとる」こともお選びいただけます。

据置期間中は、保険金最低保証特約を付加することで、死亡保険金額を円で最低保証して「まもる」ことや、年金払介護保障特約を付加することで、介護保険金額を円で最低保証して「そなえる」ことが可能です。

#### 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)

○平成29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お伝えできるよう、平成 29 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ないました。

- ・商品パンフレットにおいては、文字数を極力抑え、片観音開きのレイアウトを採用することで、商品性を直感的に理解できるよう工夫しました。また、色調について、色弱者にも見やすい色合いのユニバーサルカラーデザインを採用しました。
- ・商品の募集資料全般にわたって、ご高齢のお客さまに配慮し、フォントを 10 ポイント以上で設定したうえで、レイアウトを工夫し、見やすさを確保しました。

○特定保険契約\*である「生涯プレミアムワールド4」「生涯プレミアムジャパン4」「ファイブテン・ワールド」について、お客さまにご負担いただく費用を契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）等に記載するとともに、募集代理店である金融機関に当社が支払う代理店手数料が契約時のお客さまへの商品やリスクの説明等ならびに契約期間中のアフターフォローの対価として支払われることについて「概要明示資料」に掲載しました。

※金利・通貨の価格、その他金融市場における相場その他の指標に係る変動により損失を生じるおそれがある保険契約。

○特定保険契約以外の保険商品では、お客さまに支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金・給付金等の金額等を理解してもらうため、商品パンフレット・契約概要等に保険料・保険金額・支払事由等を、注意喚起情報に保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を記載しています。

### 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、平成 29 年度は主に以下の改善を行ないました。

- ・主に高齢のお客さまの声にお応えし、一時払商品の死亡保険金受取人の指定範囲を三親等内血族から三親等内親族へ拡大しました。
- ・お客さまが加入判断を検討するうえで必要とする情報の提供支援を強化するため、募集代理店に提供している生命保険引受の目安となる「医的引受の目安」の内容の充実に取り組みました。
- ・お客さまの記入負荷等の更なる削減を可能とするため、一部代理店において新契約申込手続のペーパーレス化を開始しました。今後もペーパーレス手続が可能となる代理店を拡大していきます。