

2023年5月31日
日本生命保険相互会社

お客様本位の業務運営に関する2022年度取組状況について

日本生命保険相互会社（社長：清水博、以下「当社」）は、お客様本位の業務運営に関する2022年度の取組状況を公表します。

当社は、2017年3月に「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下「当方針」）および「お客様本位の業務運営に係る取組内容」を定めて以降、継続的な取り組みの強化・充実を行っており、その取組状況を毎年開示しています。2022年3月には、お客様が真に求める商品・サービスの提供に向け、当方針を改定するとともに、チャンネルごとの具体取組を策定し、その内容を公表※しています。

※2022年3月25日リリース

「お客様本位の業務運営に関する方針の改定および2021年度お客様満足度結果について」

<https://www.nissay.co.jp/news/2021/pdf/20220325a.pdf>

今後も、当方針に沿った取り組みを一つ一つ積み重ね、あらゆる領域でのお客様本位の業務運営を推進してまいります。

以 上

お客様本位の業務運営に係る取組方針および 2022年度取組状況について

2023年5月
日本生命保険相互会社

※記載内容は、特段の記載がない限り2023年5月現在の状況を記載しています。また、生命保険商品・付帯サービス等は全て概要を説明したものであり、生命保険商品ご加入のご検討や付帯サービスのご利用等にあたっては、最新の情報を必ずご確認ください。

当社のお客様本位の取組について

- 日本生命は創業以来、経営基本理念として「国民各層が真に求める保険を提供し、充実したサービスを行い、契約者に対する経済的保障責任を誠実に果たすことを第一義とする」旨を掲げてまいりました。
- 当理念に基づき、お客様ニーズにお応えする商品ラインアップの拡充、アフターサービスの充実、迅速な保険金・給付金のお支払い等に努めてまいりました。
- 昨今では、社会全体の高齢化やコロナ禍等のお客様を取り巻く環境の変化を踏まえ、Face-to-Faceでのサービス提供の充実や、デジタルを活用した利便性向上を通じ、全てのお客様が安心かつ便利に、ご加入、アフターサービス等のご利用をいただける環境の整備も進めています。
- 今後も、こうした取組を進めるとともに、お客様から頂戴する声にも真摯に対応し、「お客様本位」を最優先に、あらゆる取組を進めてまいります。

ご覧いただくにあたって

- 日本生命では、当社全体の「お客様本位の業務運営方針」に沿う形で、チャネルごと（営業職員・代理店・金融機関代理店・企業保険）に具体的なお客様本位の取組を策定しております。
- ご覧いただく際には、「お客様本位の業務運営方針」とともに、お客様がご加入、もしくは現在ご加入をご検討されているチャネルの取組をご覧ください。

【目次】

- お客様本位の業務運営方針 [P.2](#)
- 営業職員チャネルの取組 [P.3](#)
- 代理店チャネルの取組 [P.13](#)
- 金融機関チャネルの取組 [P.22](#)
- 企業保険の取組 [P.30](#)

お客様本位の業務運営方針

方針1

あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

- 私たちは、あらゆる業務においてお客様本位で行動します。その実現に向け、お客様本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

方針2

よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

- 私たちは、お客様のニーズに沿うよう商品・サービスのラインアップを充実させるとともに、お客様の商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた、お客様に相応しいコンサルティングを通じて、お客様に信頼いただけるよう最善を尽くします。
- また、お客様のご意向に沿った最適な商品・サービスを選択いただけるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

方針3

確実な保障責任の全う

- 私たちは、商品のご加入からお支払いに至るまで、お客様のご要望に合ったアフターサービスや情報提供を行い、お客様に寄り添い、お客様の輪を広げます。
- また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

方針4

利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

- 私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客様とともに行動します。

方針5

お客様の声を活かす取組・結果の検証

- 私たちは、お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- その実現に向けて、お客様のご意見・ご要望だけでなく、お客様の立場に立った従業員の提案等、幅広くお客様の声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

方針6

一人一人がお客様本位で行動する為の取組

- 私たちは、従業員があらゆる業務においてお客様のご要望に誠実・迅速にお応えし、お客様本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に取り組みるとともに、適切な評価体系等も整備します。
- また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

取組方針

お客様本位の業務運営の推進

- お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ります。
- 取組の推進に向けて、経営会議の諮問機関として企画関係・各事業部門の担当役員が中心メンバーとなる「**お客様本位の業務運営委員会**」を設置し、**各領域における取組方針の策定および取組状況のモニタリングを実施**します。



お客様本位に関する指標

- **全社のお客様本位の取組内容の定着を測る指標(KPI)として「お客様満足度」を設定**するとともに、各チャネル・領域ごとに取り組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進します。

取組状況

お客様本位の業務運営の推進

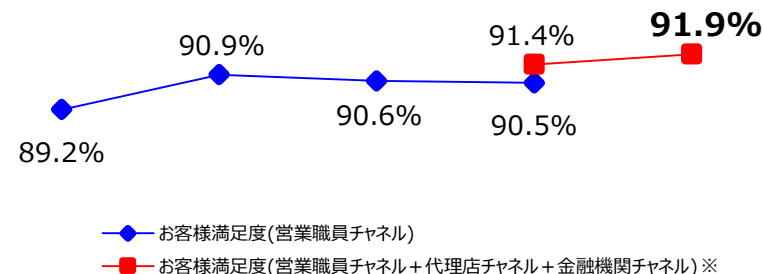
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を活かす取組について、審議を行いました。
- これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPIに公表します。

＜委員会での主な審議事項＞

- 各領域のPDCAに関する事項
 - － 各領域の取組状況および今後の方向性を審議
- お客様や職員の声を活かす取組
 - － コールセンター等を通じて寄せられるお客様の声を収集・分析
 - － お客様の声を経営に活かすための取組について審議

お客様本位に関する指標

- お客様満足度結果(KPI)について、お客様からいただいたご意見やご要望を分析し、事務・サービス等の改善に向けた取組を着実に進めた結果、**当年度の「お客様満足度」は91.9%と引き続き高い水準を確保**しています。
- 2023年度も引き続き、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、全業務分野において、**お客様本位の業務運営をより一層推進**します。



＜2022年度実施概要＞

・年1回実施(2022年9月1日～9月30日)

・調査対象：ご契約者様 約6.5万名

・有効回答者数：約1.0万名

・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、会社の信頼感 等

・お客様の満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答

※2021年度より、Web調査を実施しています。加えて、調査対象のお客様についても過年度より拡大しています。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

最適なコンサルティング活動の実施

- お客様の情報やニーズをお伺いし、まだ気づかれていないリスクも含め、**すべてのお客様への最適・最新の保障の分かりやすいご提案**に取り組みます。
- お客様の面前での活動に加え、スマートフォン・画面共有システム等、デジタルを活用し、**お客様の希望される接点でのコンサルティング**を行います。

重要な情報の提供

- 保険やその他金融商品の知識、加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、提案します。
- 商品の内容(保険料・保険金額・支払事由等)や仕組み、想定する主なお客様層について、適切な資料を提供しながら分かりやすく説明し、ニーズに合うことを確認します。また、複数商品を組み合わせたパッケージのご提案時は、個別の加入も検討いただけるよう情報提供します。
- 特定保険契約(ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品)について、上記に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともにリスク等について丁寧に説明します。

取組状況

最適なコンサルティング活動の実施

- ご提案にあたっては、当該商品がお応えするニーズや、ご加入いただくことが想定される主なお客様層をご提示したうえで、保障期間・保険料・保険金額等に関するお客様のご意向に加え、**人生における4つの主なリスクに対し備えるべき保障の内容や金額等の目安をお客様に想定いただくためのシミュレーション機能「みらいコンサルタント」を登載・活用**を推進しました。
- 2023年度は、「みらいコンサルタント」を活用した**公的保険も踏まえた最適・最新の保障の分かりやすい提案活動**を継続するとともに、**さらなる活用促進に向けた職員教育**やお客様の希望される接点構築に向けたデジタル顧客基盤の拡充およびデジタル活動を一層推進します。



〈みらいコンサルタント画面〉

重要な情報の提供

- 商品の内容・仕組みをご理解いただくために、**特に重要な情報(保険料・保険金額・支払事由等)を記載した「契約概要」(提案書)と、特にご注意ください情報(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)を記載した「注意喚起情報」を交付・説明**しています。「みらいのカチ」等、複数商品を組み合わせでご提案する際には、個別にご加入することもご検討いただけるよう、「契約概要」において個々商品の保険料や保障内容等をご説明しています。
- また、特定保険契約について、ご理解を深めていただけるよう**解約払戻金額が一時払保険料額を下回るケースも含めた複数のシミュレーションを記載した説明や、解約払戻金額に影響する費用を具体数値を用いてご説明**しています。なお、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」にお客様のご負担となる費用(保険契約関係費、資産運用関係費等)を記載しています。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供

- お客様にご契約をいただくにあたり、分かりやすいお客様向け文書や手続き画面の作成等、スムーズなお手続きに向けたインターフェイス構築による**利便性の高いサービス提供**に取り組みます。
- ご高齢のお客様や障がいのある方等へのサービス向上取組として、安心してご契約いただけるための**より配慮ある丁寧な取組**を進めます。

取組状況

お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供

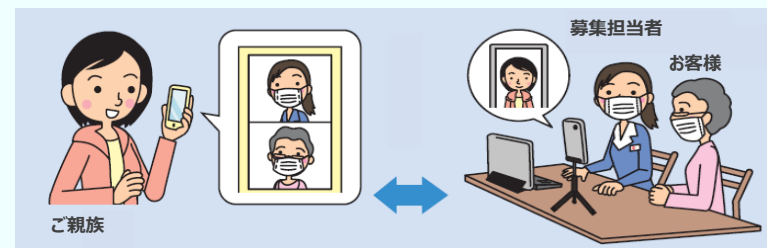
ご高齢のお客様に向けた丁寧な取組

- ご高齢のお客様のお申込手続き時には、**ご親族にも対面やビデオ通話により同席**いただき、お申込内容をご理解いただくよう努めています。加えて、お申込手続き後に、**募集担当者以外の確認担当者がお客様を訪問し、「ご契約サービス案内※」を実施**する等、ご加入の意思をしっかりと確認させていただきよう努めています。
- 2023年度は**ご親族の同席のご案内をさらに徹底**し、より多くのお客様にお申込内容をご理解いただけるよう取り組みます。

※お客様の加入意思をしっかりと確認させていただく観点から、改めて、お客様サービス担当者が、お申込内容の確認、サービスや各種お手続きのご案内を実施

〈親族同席イメージ〉

募集担当者の端末やお客様ご自身の端末から、Zoom等のビデオ通話で接続いただくことで、遠方のご親族にも同席いただけます。



方針3 確実な保障責任の全う

取組方針

確実にお手続きいただくための取組

- 確実な保障責任の全うに向けて、**営業職員による「ご契約のアフターフォロー」**を通じ、支払事由を漏れなく迅速に捉え、ご契約に関する情報提供に取り組めます。
- 適切な情報提供等を通じた**「コンタクトラインの維持」**に努めるとともに、**「事務処理体制の構築」**に取り組めます。

取組状況

確実にお手続きいただくための取組

ご契約内容確認活動の実施

- 保険金・給付金を漏れなくご請求いただくために、また最新の情報提供やサービスをご利用いただくために、**「営業職員による「ご契約内容確認活動」**に取り組んでいます。
- 非対面を希望するお客様には、画面共有システム等の活用いただく等、お客様のご意向に沿った方法でご契約内容確認活動を実施いただく中で**「お客様からは高い満足度評価」**をいただいています。
- 2023年度も「ご契約内容確認活動」を通じて、ご加入の生命保険商品の内容をご確認いただいているほか、お支払いできる可能性のある事由が無いかの確認を実施します。

代理手続きが可能になるご契約者サポートサービスの活用推奨

- 2022年6月よりご契約者によるお手続きのお問合せが困難になった場合等に、**「ご登録いただいたご家族に契約者様をサポートしていただけるサービスを開始」**しました。
- ご高齢(70歳以上)のご契約者のうち、**「約8割の方がご登録しており、好評いただいています。」**
- 今後も引き続きサービスのアナウンス・活用勧奨に取り組めます。

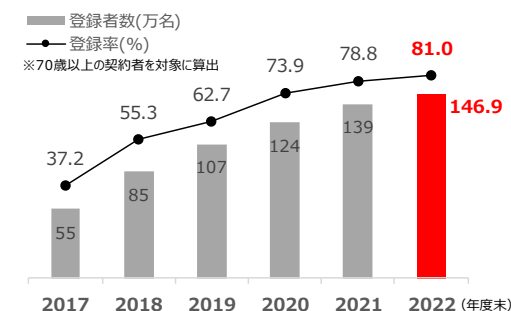
詳細はこちら▼

https://www.nissay.co.jp/keiyaku/senyo/help/renraku_service/

〈画面共有システム〉



〈登録者数・率推移〉



方針3 確実な保障責任の全う

取組方針

(続き)

取組状況

確実にお手続きいただくための取組

日本生命アプリのリニューアル

- 日本生命アプリは2018年9月のリリース以降、生体認証による簡単なログインや、利用可能なお手続き・サービスの順次拡大など、継続的な利便性の向上に努めてまいりました。
- **2022年3月にデザインのリニューアルを実施し**各種お手続きやサービスがさらに利用しやすくなり、**2023年1月には100万ダウンロードを突破する等、多くのお客様にご好評いただいています。**引き続き、お客様のご要望にお応えできるよう、さまざまな形でサービスレベルの向上に努めてまいります。



〈日本生命アプリ ダウンロード数〉



マイナンバーカードを活用したお客様サービスの拡充

- 生命保険業界初の取組として、2022年12月に、死亡保険金の請求勧奨の一環として、マイナンバーカードの「失効情報」を活用し、**事前に日本生命アプリでマイナンバーカード情報をご登録いただいたお客様の安否を確認**しました。今後も順次、お客様の利便性向上に資するサービスを提供してまいります。

新型コロナによる給付金請求の支払い日数の長期化について

- 新型コロナウイルス感染症の第6波、第7波の影響等を受け、通常時を大幅に上回る給付金のご請求をいただいたことで、お支払いまでにお時間を要してしまい、お客様には大変なご不便、ご迷惑をお掛けしました。
- 今後、同様の事態とならないよう、**正確・迅速なお支払いに向け**、ニッセイアプリやホームページによるデジタル請求の積極的なご案内や、**支払事務フローの刷新等、顕在化した課題に対する対応、改善策について検討・実施**してまいります。

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

取組方針

コンプライアンスの推進

- コンプライアンスとは、狭義の法令にとどまらず、あらゆる社会規範を遵守すること、そしてお客様・社会の信頼に応え、誠実に仕事をしていくことであると考え、お客様の利益が不当に害されることの無いよう、お客様のニーズに合った商品の提案や、**販売ルールを遵守し、適切な販売活動を進めます。**

利益相反の適切な把握・管理

- お客様の利益の保護に万全を尽くすため、当社およびその子金融機関等（以下、「ニッセイ等」）がお客様と行う取引のうち、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理します。
- 利益相反管理が適切になされるよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、ニッセイ等が行うお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。
- また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応します。

取組状況

コンプライアンスの推進

- 全役員・職員に対して、業界共通の継続教育カリキュラムの内容を反映した「マナー・コンプライアンステキスト」などの各種教材を活用し、適正な保険募集やアフターサービスなどの教育を実施しています。
- また、営業職員には、**社内放送等を通じた教育**や、**コンプライアンスの理解度向上に向けたテスト等を定期的**に実施し、運営の実行化に取り組んでいます。
- 引き続き、これらの教育・徹底を通じ、**全役員・職員一人ひとりによる自律的なコンプライアンスを推進**し、お客様本位の業務運営に取り組めます。

利益相反の適切な把握・管理

- **「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理**に取り組んでいます。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制構築に取り組めます。また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行います。
- また、当社の商品ラインアップを補完する目的で募集を受託している他の保険会社の商品について、お客様のご意向等に対応した商品提案や、重要な情報の提供等が適切に行えるように努めています。

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組

- 当社では、「お客様の声」をサービス向上のための大切な財産として受けとめ、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等において幅広い把握に努めるとともに、**さまざまな機会を通じ、積極的にお客様のご意見等をお聴きします。**
- また、当社の生命保険商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただくために、「お客様満足度調査」をはじめとする**各種お客様アンケートを実施し、そのご意見を踏まえたサービスの向上に取り組めます。**
- お客様からいただいた声は改善取組の検討に活用し、役員・部長層をメンバーとする「お客様本位の業務運営委員会」や「取締役会」「経営会議」において定期的に共有する中で、**「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進**します。

取組状況

お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組

2022年度 当社に寄せられた「お客様の声」

- 「苦情（ご不満）」、「ご意見・ご要望」、「お褒め・感謝の声」、その他お手続きに関するご照会など、約206.4万件の「お客様の声」をいただきました。

苦情の件数

- 「苦情」の定義を「お客様から寄せられるご不満の申し出(事実関係の有無は問わない)」として、**幅広くご不満の声を捉え、詳細分析のうえ、根本的な解決に繋げるよう取り組んでいます。**

内容	件数 [※]	占率	主なお申し出内容
新契約関係	5,070件	8.0%	・ご加入時の説明に関するご不満 ・営業職員の募集行為に関するご不満 等
収納関係	3,843件	6.1%	・口座振替、振り込みに関するご不満 等
保全関係	17,925件	28.4%	・解約手続きに関するご不満 等
保険金・給付金関係	20,729件	32.8%	・給付金・満期保険金のお支払い手続きに関するご不満 等
その他	15,618件	24.7%	・営業職員の態度・マナー、お客様応接に関するご不満 等
苦情合計	63,185件	100.0%	※当実績は、営業職員チャネルも含めた全領域の合計実績です。 (受付時点での内容・件数を記載しており、一般社団法人生命保険協会の基準に則って分類)

より多くのお客様からの意見収集 ～サービス評価アンケートの開始～

- 2022年10月より、**手続後に担当職員の対応や手続に対するお客様の評価を調査し、お客様本位の業務運営に活かすお客様アンケートを開始**しました。いただいたアンケートについて、分析・検証することでお客様のニーズを把握し、お手続きやサービスのさらなる改善を推進します。

・毎月実施(2022年10月～3月) ・有効回答者数：約5.4万名 ・質問内容：手続満足度・職員対応満足度・NPS[®]等
・調査対象：手続き[新契約/保全/支払/ご契約内容確認活動]を実施したお客様を対象に調査

※ NPS[®]は、「Net Promoter Score (ネット・プロモーター・スコア)」の略で、ヘイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムの登録商標です。

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

取組方針

(続き)

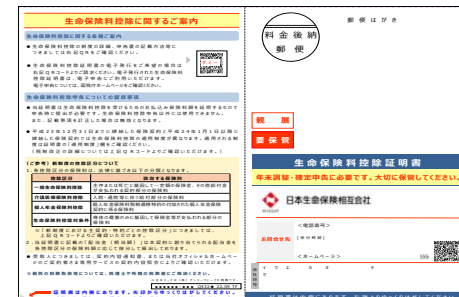
取組状況

お客様の声を大切にし、サービス向上に活かす取組

お客様の声を踏まえた改善取組 ～より分かりやすいお客様向け文書の見直し～

- 字体の変更やQRコードの登載等をはじめとした、ユニバーサルデザインを採用し、“**分かりやすい**”**情報提供に向け、順次お客様向け文書の改善を実施**しております。
- 2023年度もお客様からいただいた声や社内の消費生活アドバイザー資格取得者からの意見を踏まえ、多くのお客様にとって“見やすく・分かりやすいお客様向け文書”を目指し取り組んでまいります。

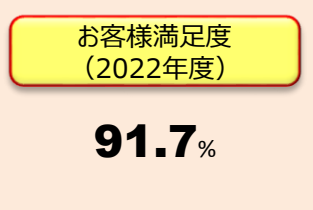
※ QRコードは(株)デンソーウェブの商標です。



▲ (改善事例)生命保険料控除証明書

お客様からの評価

- 年1回、社外機関を通じてご契約者へアンケートを実施する中で、**営業職員チャネルにおける「お客様満足度」は引き続き高い水準を確保**しています。
- 2023年度も高い満足度評価をいただけるよう、積極的にお客様の声に耳を傾け、**「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上**に取り組めます。



「お客様の声」を踏まえた改善取組のお客様へのフィードバック

- **「お客様の声白書」としてまとめ、2022年11月に発行**しました。

※ 「お客様の声白書」についてはリンク先をご参照ください
https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/koe/koehakusho/pdf/koehakusho_2022.pdf



方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

取組方針

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 営業職員・営業管理職に対し、お客様本位の業務運営の浸透に努めるとともに、専門性や職業倫理を保持させる観点から、**研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営をより一層推進**します。

お客様本位の活動の評価体系

- 保険募集のみに着目することなく、情報提供等の**お客様サービス等も総合的に勘案した業績評価体系を構築し、当社職員がお客様の利益を追求することができるような体制を整備**します。

取組状況

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 「経営基本理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役職員が携行する「職員必携」に**経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載**し、さらに会議・研修等で唱和する等の取組を行っています。
- **お客様本位の理念・方針や具体的な取組内容について、定期的にWeb研修等を通じて周知**しています。お客様へのサービスを担う営業職員は法令等遵守教育をはじめとした社内番組による研修を日々受講し、理解を深めています。
- 理念浸透を図る取組として、**役員が営業現場を訪問し、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを実施**しています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、お客様本位の業務運営・経営理念のさらなる浸透・定着を目指します。

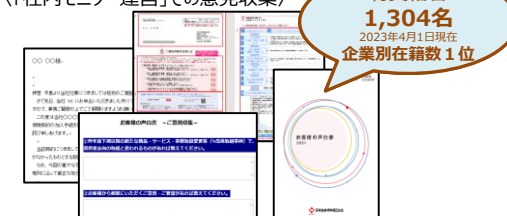
消費生活アドバイザーの育成の推進

- 当社では、**消費生活アドバイザーの育成を推進**しています。現在、全国各地の支社・本部に有資格者が在籍しており、地域における消費者支援の活動にも取り組むとともに、知見を活かし、「社内モニター運営」として、お客様向けの帳票・文書等に対して、お客様の立場に立った意見・提案を行い、改善に役立っています。
- 2023年度も、消費生活アドバイザー育成および有資格者の活躍推進を行い、消費者志向のさらなる推進に取り組みます。

〈自主勉強会の開催（岸和田支社）〉



〈「社内モニター運営」での意見収集〉



方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

取組方針

(続き)

取組状況

お客様本位の活動の評価体系

- 営業職員や販売組織を対象とする販売促進施策について、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準とならないよう、社内ルールを設定しています。
- お客様本位の活動の一層の浸透・定着を図る観点から、**2022年度より、営業職員一人ひとりが、お客様本位の活動をレベルアップさせていくことを目指し、新たな評価制度として、「ニッセイまごころマイスター認定制度」を開始**しています。
- この制度を通じ、営業職員が、自身の状況を客観的に振り返ることで、上司のサポートも受けながら、よりお客様を意識した活動を行うよう努力し、お客様から選ばれ続ける営業職員として成長することを目指し、さらなる浸透に取り組みます。

〈ニッセイまごころマイスター認定制度の概要〉

'22取組開始

従来の営業職員評価に加え、お客様本位の活動状況を測る項目を集約して評価

ポイント	I	お客様との信頼関係を重視した評価（活動実績評価）
	II	数字に表れない活動の評価（定性的評価）
	III	ランク認定で見える化し、給与に反映



■対象者

- ・自立層（原則、入社3年目以降の職員）

■評価基準

- ・活動実績評価に定性的評価を加味して、3段階で認定

活動実績評価

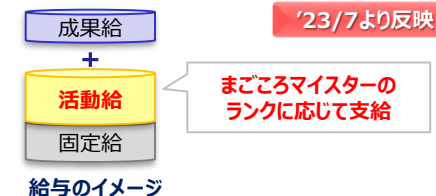
- ✓担当お客様数
- ✓ご契約内容確認活動数
- ✓ご契約の継続状況 等

定性的評価

- ✓資格・専門知識
- ✓お客様からの声（苦情）
- ✓上司による評価 等

■給与反映

- ・一人ひとりの取組状況を給与に反映

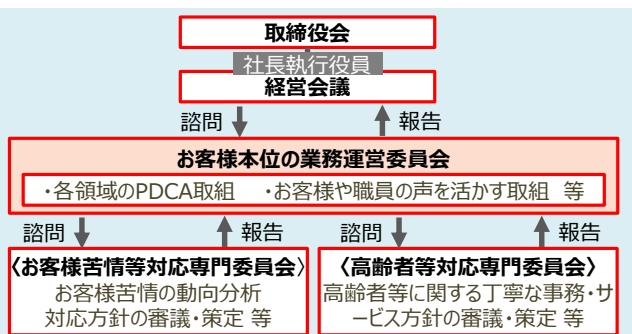


方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

取組方針

お客様本位の業務運営の推進

- お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ります。
- 取組の推進に向けて、経営会議の諮問機関として企画関係・各事業部門の担当役員が中心メンバーとなる「**お客様本位の業務運営委員会**」を設置し、**各領域における取組方針の策定および取組状況のモニタリングを実施**します。



お客様本位に関する指標

- **全社のお客様本位の取組内容の定着を測る指標(KPI)として「お客様満足度」を設定**するとともに、各チャネル・領域ごとに取り組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進します。

取組状況

お客様本位の業務運営の推進

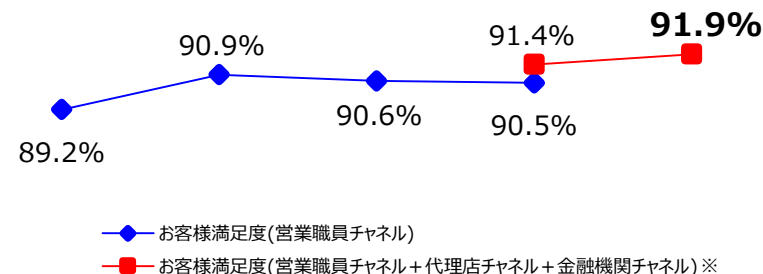
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を活かす取組について、審議を行いました。
- これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPIに公表します。

＜委員会での主な審議事項＞

- 各領域のPDCAに関する事項
 - 各領域の取組状況および今後の方向性を審議
- お客様や職員の声を活かす取組
 - コールセンター等を通じて寄せられるお客様の声を収集・分析
 - お客様の声を経営に活かすための取組について審議

お客様本位に関する指標

- お客様満足度結果(KPI)について、お客様からいただいたご意見やご要望を分析し、事務・サービス等の改善に向けた取組を着実に進めた結果、**当年度の「お客様満足度」は91.9%と引き続き高い水準を確保**しています。
- 2023年度も引き続き、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、全業務分野において、**お客様本位の業務運営をより一層推進**します。



＜2022年度実施概要＞

・年1回実施(2022年9月1日～9月30日)

・調査対象：ご契約者様 約6.5万名

・有効回答者数：約1.0万名

・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、会社の信頼感 等

・お客様の満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答

※2021年度より、Web調査を実施しています。加えて、調査対象のお客様についても過年度より拡大しています。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進

- 代理店を通じた販売を行うことを踏まえ、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、代理店による分かりやすい情報提供やコンサルティング活動のサポート・推進に取り組みます。

重要な情報の提供

- 保険やその他金融商品の知識、加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、提案します。
- 商品の内容(保険料・保険金額・支払事由等)や仕組み、想定する主なお客様層について、適切な資料を提供しながら分かりやすく説明し、ニーズに合うことを確認します。また、複数商品を組み合わせたパッケージのご提案時は、個別の加入も検討いただけるよう情報提供します。
- 特定保険契約(ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品)について、上記に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともにリスク等について丁寧に説明します。

取組状況

代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進

- 代理店を通じ、保険本来の主旨をお伝えするツールや当社商品・サービスに関する解説動画等を提供する等、お客様へのより分かりやすい情報提供に取り組んでいます。
- また、お客様へのコンサルティングを推進する観点から、代理店向けのコンサルティングセミナーのオンライン開催や好取組事例の提供を通じ、代理店募集人のコンサルティング力の強化を実施しています。
- 加えて、当社担当者に対し、好取組事例や代理店向け研修の映像教材等の提供、本部による個別相談・対応支援を実施し、当社代理店担当者のスキルアップを行っています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、代理店によるコンサルティングをサポート・推進します。

重要な情報の提供

- 商品の内容・仕組みをご理解いただくために、特に重要な情報(保険料・保険金額・支払事由等)を記載した「契約概要」(提案書)と、特にご注意ください情報(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)を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しています。「みらいのカチ」等、複数商品を組み合わせでご提案する際には、個別にご加入することもご検討いただけるよう、「契約概要」において個々商品の保険料や保障内容等をご説明しています。
- また、特定保険契約について、ご理解を深めていただけるよう解約払戻金額が一時払保険料額を下回るケースも含めた複数のシミュレーションを記載した説明や、解約払戻金額に影響する費用を具体数値を用いてご説明しています。なお、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」にお客様のご負担となる費用(保険契約関係費、資産運用関係費等)を記載しています。

〈保険本来の主旨をお伝えする4つのリスクに関する情報のご提供〉



法人向け▼

個人向け▲

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供

- お客様にご契約をいただくにあたり、分かりやすいお客様向け文書や手続き画面の作成等、スムーズなお手続に向けたインターフェイス構築による**利便性の高いサービス提供**に取り組みます。
- ご高齢のお客様や障がいのある方等へのサービス向上取組として、安心してご契約いただけるための**より配慮ある丁寧な取組**を進めます。

取組状況

お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供

「FPシミュレーション」の提供

- 生命保険を活用したFPコンサルティングに欠かせない各種シミュレーションプログラム(5種類)を代理店向けにオンラインでご提供しています。
- FPシミュレーションでは、相続や事業承継の問題を検討するうえで必要となる資産評価や、会社の安定経営に不可欠な資金計画を検討するための試算数値等をお客様の情報にもとづいてシミュレーションいただけます。

<FPシミュレーション5種>

法人必要資金シミュレーション

経営者セカンドライフ※シミュレーション

相続シミュレーション

自社株概算評価シミュレーション

不動産概算評価シミュレーション

※「セカンドライフ」とは「退職後の生活」を意味しています。

<シミュレーション帳票イメージ>



方針3 確実な保障責任の全う

取組方針

確実にお手続きいただくための取組

- 保険金・給付金の支払い漏れの無きよう、**代理店によるアフターフォローのサポート・推進**に取り組めます。
- 適切な情報提供等を通じた**コンタクトラインの維持**に努めるとともに、**事務処理体制の構築**に取り組めます。

取組状況

確実にお手続きいただくための取組

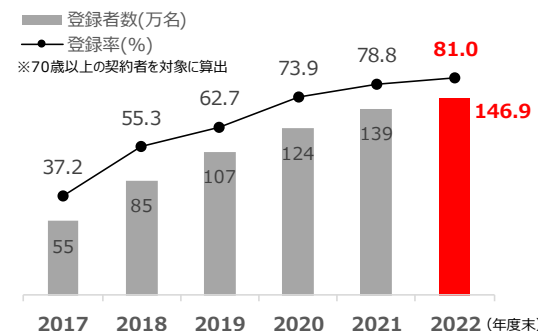
アフターフォローの推進

- 保険金・給付金等の支払い漏れ等が起こらないよう、代理店に対して、**各種教材・ツール等の提供を通じ、能動的なアフターフォローや迅速な対応**に取り組んでいます。
- また、代理店からの各種照会に対し、迅速な対応を行っています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、**代理店によるアフターフォローのサポート・推進**に取り組めます。

代理手続きが可能になるご契約者サポートサービスの開始

- 2022年6月よりご契約者によるお手続きのお問合せが困難になった場合等に、**ご登録いただいたご家族に契約者様をサポートしていただけるサービスを開始**いたしました。
- 70歳以上のご契約者のうち、**約8割の方がご登録しており、好評いただいています。**
- 今後も引き続きサービスのアナウンス・活用勧奨に取り組めます。
詳細はこちら▼
https://www.nissay.co.jp/keiyaku/senyo/help/renraku_service/

〈登録者数・率推移〉



方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

取組方針

コンプライアンスの推進

- 法令にとどまらずあらゆる社会規範を遵守し、**お客様や代理店、そして社会の信頼に応え、誠実に仕事に取り組めます。**

適切な代理店手数料体系の設定

- 複数の保険会社の商品を扱う乗合代理店においては、お客様にご提案・推奨する商品の選定に関し、代理店手数料の多寡や元受保険会社との系列関係等による影響を受ける可能性があります。
- このため、募集代理店に支払う代理店手数料の水準について、**当社の経営の健全性確保および募集代理店による保険募集の公正の確保に留意したうえで、適切な設定を行うよう努めます。**

取組状況

コンプライアンスの推進

- 全役員・職員に対して、業界共通の継続教育カリキュラムの内容を反映した「マナー・コンプライアンステキスト」などの各種教材を活用し、適正な保険募集やアフターサービスなどの教育を実施しています。
- **業界共通点検表による自己点検**および、**当社代理店担当者による訪問点検**を通じて、代理店の実効的なコンプライアンス態勢を確保しています。
- また、**代理店に対するタイムリーな教材提供を行い**、苦情の減少および再発防止の推進するとともに、**当社代理店担当者に対し、各種研修やテスト等を実施**し、コンプライアンス・事務・公的保険制度等への理解促進に取り組んでいます。
- 引き続き、これらの取組を通じ、**一人ひとりによる自律的なコンプライアンスを推進**し、お客様本位の業務運営に取り組めます。

適切な代理店手数料体系の設定

- 当社手数料体系について、2019年4月に代理店手数料体系を改正し、お客様向けにホームページ上で公表しています。なお、募集代理店におけるコンサルティングやアフターサービスの状況、募集代理店自身の経営管理体制の整備状況等の観点から、**募集代理店の取組や体制整備を評価し、募集代理店におけるお客様本位の業務運営に資する代理店手数料体系としています。**

〈代理店手数料について（当社HP公開資料）〉



※当社手数料体系についてはリンク先をご参照ください。

<https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/customer/pdf/dairiten.pdf>

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

取組方針

利益相反の適切な把握・管理

- お客様の利益の保護に万全を尽くすため、当社およびその子金融機関等（以下、「ニッセイ等」）がお客様と行う取引のうち、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理します。
- 利益相反管理が適切になされるよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、ニッセイ等が行うお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。
- また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応します。

取組状況

利益相反の適切な把握・管理

- 「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理に取り組んでいます。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制構築に取り組みます。また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行います。
- また、当社の商品ラインアップを補完する目的で募集を受託している他の保険会社の商品について、お客様のご意向等に対応した商品提案や、重要な情報の提供等が適切に行えるように努めています。

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切にし、サービス向上に活かす取組

- 当社では、「お客様の声」をサービス向上のための大切な財産として受けとめ、当社担当者、代理店、ニッセイコールセンター、事務所管等において幅広い把握に努めるとともに、**さまざまな機会を通じ、積極的にお客様のご意見等をお聴きします。**
- お客様からいただいた声は改善取組の検討に活用し、役員・部長層をメンバーとする「お客様本位の業務運営委員会」や「取締役会」「経営会議」において定期的に共有する中で、**「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進**します。

取組状況

お客様の声を大切にし、サービス向上に活かす取組

2022年度 当社に寄せられた「お客様の声」

- 「苦情（ご不満）」、「ご意見・ご要望」、「お褒め・感謝の声」、その他お手続きに関するご照会など、約206.4万件の「お客様の声」をいただきました。

苦情の件数

- 「苦情」の定義を「お客様から寄せられるご不満の申し出(事実関係の有無は問わない)」として、**幅広くご不満の声を捉え、詳細分析のうえ、根本的な解決に繋げるよう取り組んでいます。**

内容	件数 [※]	占率	主なお申し出内容
新契約関係	5,070件	8.0%	<ul style="list-style-type: none"> ・ご加入時の説明に関するご不満 ・営業職員の募集行為に関するご不満 等
収納関係	3,843件	6.1%	<ul style="list-style-type: none"> ・口座振替、振り込みに関するご不満 等
保全関係	17,925件	28.4%	<ul style="list-style-type: none"> ・解約手続きに関するご不満 等
保険金・給付金関係	20,729件	32.8%	<ul style="list-style-type: none"> ・給付金・満期保険金のお支払い手続きに関するご不満 等
その他	15,618件	24.7%	<ul style="list-style-type: none"> ・営業職員の態度・マナー、お客様応接に関するご不満 等
苦情合計	63,185件	100.0%	※当実績は、代理店チャネルも含めた全領域の合計実績です。 (受付時点での内容・件数を記載しており、一般社団法人生命保険協会の基準に則って分類)

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

取組方針

(続き)

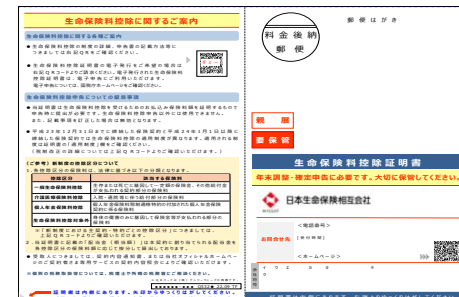
取組状況

お客様の声を大切にし、サービス向上に活かす取組

お客様の声を踏まえた改善取組 ～より分かりやすいお客様向け文書の見直し～

- 字体の変更やQRコードの登載等をはじめとした、ユニバーサルデザインを採用し、“**分かりやすい**”[※]情報提供に向け、**順次お客様向け文書の改善を実施**しております。
- 2023年度もお客様からいただいた声や社内の消費生活アドバイザー資格取得者からの意見を踏まえ、多くのお客様にとって“見やすく・分かりやすいお客様向け文書”を目指し取り組んでまいります。

※ QRコードは(株)デンソーウェブの商標です。



▲ (改善事例)生命保険料控除証明書

お客様からの評価

- 年1回、社外機関を通じてご契約者へアンケートを実施する中で、**代理店チャネルにおける「お客様満足度」は引き続き高い水準を確保**しています。
- 2023年度も高い満足度評価をいただけるよう、積極的にお客様の声に耳を傾け、**「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上**に取り組めます。

お客様満足度
(2022年度)

93.3%

代理店へのフィードバック

- 代理店向けに、**お客様本位の業務運営の推進に向けた事例共有・指導**に向けて、**定期的に機関紙を発行**しています。

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

取組方針

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 「**お客様本位の業務運営**」の理念浸透に努めるとともに、代理店および当社代理店部門全層による実践に取り組みます。

取組状況

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 「経営基本理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役職員が携行する「職員必携」に**経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載**し、さらに会議・研修等で唱和する等の取組を行っています。
- 代理店に対し、法令遵守マニュアルを提供する他、各種商品・コンプライアンス研修等の当社担当者によるサポートを実施しています。
- 毎年役員が各支社を訪問する機会や、役員と本部職員とのミーティングを通じて、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを実施しています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、お客様本位の業務運営・経営理念のさらなる浸透・定着を目指します。

消費生活アドバイザーの育成の推進

- 当社では、**消費生活アドバイザーの育成を推進**しています。現在、全国各地の支社・本部に有資格者が在籍しており、地域における消費者支援の活動にも取り組むとともに、知見を活かし、「社内モニター運営」として、お客様向けの帳票・文書等に対して、お客様の立場に立った意見・提案を行い、改善に役立てています。
- 2023年度も、消費生活アドバイザー育成および有資格者の活躍推進を行い、消費者志向のさらなる推進に取り組みます。

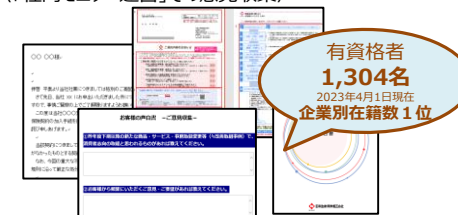
お客様本位の活動を評価する体系

- 当社代理店担当者に対して、販売業績と活動実態をトータルで評価する目標管理運営を実施しています。

〈自主勉強会の開催（岸和田支社）〉



〈「社内モニター運営」での意見収集〉

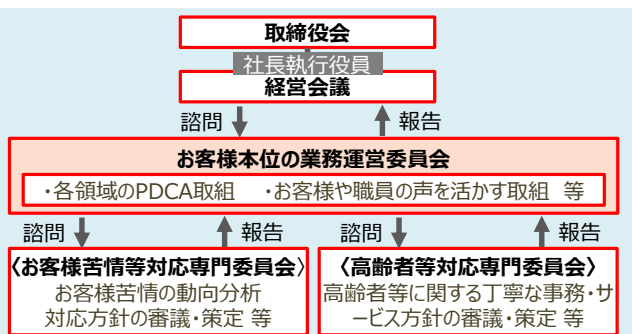


方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

取組方針

お客様本位の業務運営の推進

- お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ります。
- 取組の推進に向けて、経営会議の諮問機関として企画関係・各事業部門の担当役員が中心メンバーとなる「**お客様本位の業務運営委員会**」を設置し、**各領域における取組方針の策定および取組状況のモニタリングを実施**します。



お客様本位に関する指標

- **全社のお客様本位の取組内容の定着を測る指標(KPI)として「お客様満足度」を設定**するとともに、各チャネル・領域ごとに取り組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進します。

取組状況

お客様本位の業務運営の推進

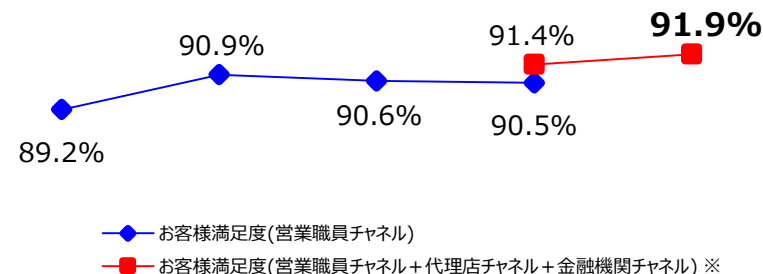
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を活かす取組について、審議を行いました。
- これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPIに公表します。

＜委員会での主な審議事項＞

- 各領域のPDCAに関する事項
 - － 各領域の取組状況および今後の方向性を審議
- お客様や職員の声を活かす取組
 - － コールセンター等を通じて寄せられるお客様の声を収集・分析
 - － お客様の声を経営に活かすための取組について審議

お客様本位に関する指標

- お客様満足度結果(KPI)について、お客様からいただいたご意見やご要望を分析し、事務・サービス等の改善に向けた取組を着実に進めた結果、**当年度の「お客様満足度」は91.9%と引き続き高い水準を確保**しています。
- 2023年度も引き続き、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、全業務分野において、**お客様本位の業務運営をより一層推進**します。



＜2022年度実施概要＞

・年1回実施(2022年9月1日～9月30日)
・調査対象：ご契約者様 約6.5万名
・有効回答者数：約1.0万名

・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、会社の信頼感 等
・お客様の満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答

※2021年度より、Web調査を実施しています。加えて、調査対象のお客様についても過年度より拡大しています。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進

- 金融機関代理店を通じた販売を行うことを踏まえ、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、**金融機関代理店による分かりやすい情報提供やコンサルティング活動のサポート・推進**に取り組めます。

取組状況

金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進

- 金融機関代理店においては、生命保険のみならずさまざまな金融商品を販売していることから、**お客様が他の金融商品と誤認しないよう、当社商品・サービスに関する解説動画等を提供する等、より分かりやすい情報提供**に取り組んでいます。
- また、金融機関代理店より多様な商品の比較を容易にする観点から、**金融商品の目的・機能、リスク・費用等を簡潔に記載した「重要情報シート」の提供をサポート**するとともに、お客様へのコンサルティングを推進する観点から、**金融機関代理店向け研修の実施や好取組事例の提供を通じ、コンサルティング力の強化を実施**しています。
- 当社金融機関代理店担当者に対し、好取組事例や金融機関代理店向け研修の映像教材等の提供、本部による個別相談・対応支援を実施し、金融機関代理店担当者のスキルアップを行っています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進に取り組めます。



商品説明動画(イメージ)



商品パンフレット(イメージ)

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

重要な情報の提供

- 保険やその他金融商品の知識、加入目的、財産状況等を総合的に勘案し、提案します。
- 商品の内容(保険料・保険金額・支払事由等)や仕組み、想定する主なお客様層について、適切な資料を提供しながら分かりやすく説明し、ニーズに合うことを確認します。また、一つの生命保険商品であるものの、複数の機能を有する商品をご提案する際には、それぞれの異なる機能の説明を行います。
- 特定保険契約(ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品)について、上記に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともにリスク等について丁寧に説明します。

お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供

- お客様にご契約をいただくにあたり、分かりやすいお客様向け文書や手続き画面の作成等、スムーズなお手続きに向けたインターフェイス構築による**利便性の高いサービス提供**に取り組みます。
- ご高齢のお客様や障がいのある方等へのサービス向上取組として、安心してご契約いただけるための**より配慮ある丁寧な取組**を進めます。

取組状況

重要な情報の提供

- 商品の内容・仕組みをご理解いただく為に、**特に重要な情報(保険料・保険金額・支払事由等)を記載した「契約概要」(提案書)と、ご加入にあたって特にご注意ください情報(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)を記載した「注意喚起情報」を交付・説明**しています。
- また、特定保険契約について、ご理解を深めていただけるよう**解約払戻金額が一時払保険料額を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明や、解約払戻金額に影響する費用を具体数値を用いてご説明**しています。なお、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」にお客様のご負担となる費用(保険契約関係費、資産運用関係費等)を記載しています。
- また、現在発売している「ニッセイ指定通貨建生存給付金付変額保険」や「ニッセイ指定通貨建年金原資確定部分付変額年金保険」は、運用実績連動部分と定率部分を有した商品であるため、それぞれの部分に振り分けられる保険料の額や運用内容等の分かりやすい説明に取り組んでいます。

お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供

スムーズなお手続きに向けたインターフェイス構築

- ご契約場面でのお客様利便性の向上に向けて、ご契約手続きを簡潔にするとともに、分かりやすいお客様向け文書や手続き画面の作成を進めています。

ご高齢のお客様に向けた丁寧な取組

- ご高齢のお客様への丁寧な募集活動の推進に向け、金融機関代理店に対して、生命保険協会の高齢者向け**ガイドラインを踏まえた態勢整備状況の確認**や、取組強化に向けた**好取組事例の提供**等を行いました。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、丁寧な募集活動の推進に取り組みます。

方針3 確実な保障責任の全う

取組方針

確実にお手続きいただくための取組

- 保険金・給付金の支払い漏れの無きよう**金融機関代理店によるアフターフォローのサポート・推進**に取り組みます。
- 適切な情報提供等を通じた**コンタクトラインの維持**に努めるとともに、**事務処理体制の構築**に取り組みます。

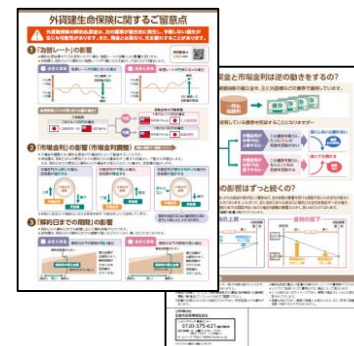
取組状況

確実にお手続きいただくための取組

商品特性を踏まえたご加入後の情報提供・ご説明の充実

- ご加入後も商品の仕組み等、ご加入時と同様の水準で商品概要説明が可能となるツールの提供をはじめ、**金融機関へのアフターフォローツールの提供・改良を実施**しています。
- また、金融機関代理店からの各種照会に対し、迅速な対応を行っています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、**金融機関代理店によるアフターフォローのサポート・推進**をしていきます。

〈「外貨建生命保険に関するご留意点」の提供〉



代理手続きが可能になる契約者代理制度のアナウンス・活用勧奨

- 2022年4月より、契約者が認知症等で意思表示が難しくなった場合に備えて、あらかじめ契約者代理人を指定しておくことにより、**契約者に代わってお手続きができる契約者代理制度を導入**いたしました。
(定期的に契約者代理人に契約概要の通知を発送するため、契約内容を共有していただくことも可能)
- より分かりやすくご理解いただくため、**商品パンフレットでの案内に加え、ご案内ビラや解説動画をご用意**する等、引き続きアナウンス・活用勧奨に取り組みます。

〈契約者代理制度のご案内ビラ〉



〈動画イメージ〉

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

取組方針

コンプライアンスの推進

- 法令にとどまらずあらゆる社会規範を遵守し、**お客様や金融機関代理店、そして社会の信頼に応え、誠実に仕事に取り組みます。**

適切な代理店手数料体系の設定

- 複数の保険会社の商品を扱う乗合代理店においては、お客様にご提案・推奨する商品の選定に関し、代理店手数料の多寡や元受保険会社との系列関係等による影響を受ける可能性があります。
- このため、募集代理店に支払う代理店手数料の水準について、**当社の経営の健全性確保および募集代理店による保険募集の公正の確保に留意したうえで、適切な設定を行うよう努めます。**

取組状況

コンプライアンスの推進

- 全役員・職員に対して、業界共通の継続教育カリキュラムの内容を反映した「マナー・コンプライアンステキスト」などの各種教材を活用し、適正な保険募集やアフターサービスなどの教育を実施しています。
- **業界共通点検表による自己点検**および、**当社代理店担当者による訪問点検**を通じて、金融機関代理店の実効的なコンプライアンス態勢を確保しています。
- また、**金融機関代理店に対するタイムリーな教材提供を行い**、苦情の減少および再発防止を推進するとともに、**当社金融機関代理店担当者に対し、各種研修やテスト等を実施**し、コンプライアンス・事務・公的保険制度等への理解促進に取り組んでいます。
- 引き続き、これらの取組を通じ、**一人ひとりによる自律的なコンプライアンスを推進**し、お客様本位の業務運営に取り組めます。

適切な代理店手数料体系の設定

- お客様への比較推奨を歪めることのない、**適切な代理店手数料を設定**しています。
- なお、特定保険契約（ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品）と投資信託等を比較して募集することが多い金融機関代理店に対しては、**代理店手数料を記載したお客様向けの説明資料を適宜提供**しております。

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

取組方針

利益相反の適切な把握・管理

- お客様の利益の保護に万全を尽くすため、当社およびその子金融機関等（以下、「ニッセイ等」）がお客様と行う取引のうち、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理します。
- 利益相反管理が適切になされるよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、ニッセイ等が行うお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。
- また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応します。

取組状況

利益相反の適切な把握・管理

- 「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理に取り組んでいます。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制構築に取り組みます。また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行います。
- また、当社の商品ラインアップを補完する目的で募集を受託している他の保険会社の商品について、お客様のご意向等に対応した商品提案や、重要な情報の提供等が適切に行えるように努めています。

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組

- 当社では、「お客様の声」をサービス向上のための大切な財産として受けとめ、当社担当者、金融機関代理店、ニッセイコールセンター、事務所管等において幅広い把握に努めるとともに、**さまざまな機会を通じ、積極的にお客様のご意見等をお聴きします。**
- お客様からいただいた声は改善取組の検討に活用し、役員・部長層をメンバーとする「お客様本位の業務運営委員会」や「取締役会」「経営会議」において定期的に共有する中で、**「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進**します。

取組状況

お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組

2022年度 当社に寄せられた「お客様の声」

- 「苦情（ご不満）」、「ご意見・ご要望」、「お褒め・感謝の声」、その他お手続きに関するご照会など、約206.4万件の「お客様の声」をいただきました。

苦情の件数

- 「苦情」の定義を「お客様から寄せられるご不満の申し出(事実関係の有無は問わない)」として、**幅広くご不満の声を捉え、詳細分析のうえ、根本的な解決に繋げるよう取り組んでいます。**

内容	件数 [※]	占率	主なお申し出内容
新契約関係	5,070件	8.0%	・ご加入時の説明に関するご不満 ・営業職員の募集行為に関するご不満 等
収納関係	3,843件	6.1%	・口座振替、振り込みに関するご不満 等
保全関係	17,925件	28.4%	・解約手続きに関するご不満 等
保険金・給付金関係	20,729件	32.8%	・給付金・満期保険金のお支払い手続きに関するご不満 等
その他	15,618件	24.7%	・営業職員の態度・マナー、お客様応接に関するご不満 等
苦情合計	63,185件	100.0%	※当実績は、金融機関チャネルも含めた全領域の合計実績です。 (受付時点での内容・件数を記載しており、一般社団法人生命保険協会の基準に則って分類)

お客様からの評価

- 年1回、社外機関を通じてご契約者へアンケートを実施する中で、**金融機関代理店チャネルにおける「お客様満足度」は引き続き高い水準を確保**しています。
- 2023年度も高い満足度評価をいただけるよう、積極的にお客様の声に耳を傾け、**「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上**に取り組めます。

金融機関代理店へのフィードバック

- 金融機関代理店向けに、**お客様本位の業務運営の推進に向けた事例共有・指導に向けて、機関紙発行を定期的に実施**しています。

お客様満足度
(2022年度)

96.0%

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

取組方針

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 「**お客様本位の業務運営**」の理念浸透に努めるとともに、金融機関代理店および当社金融法人部門全層による実践に取り組みます。

取組状況

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 「経営基本理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役職員が携行する「職員必携」に**経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載**し、さらに会議・研修等で唱和する等の取組を行っています。
- 金融機関代理店に対し、法令遵守マニュアルを提供する他、各種商品・コンプライアンス研修等の当社担当者によるサポートを実施しています。
- 毎年役員が各支社を訪問する機会や、役員と本部職員とのミーティングを通じて、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを実施しています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、お客様本位の業務運営・経営理念のさらなる浸透・定着を目指します。

消費生活アドバイザーの育成の推進

- 当社では、**消費生活アドバイザーの育成を推進**しています。現在、全国各地の支社・本部に有資格者が在籍しており、地域における消費者支援の活動にも取り組むとともに、知見を活かし、「社内モニター運営」として、お客様向けの帳票・文書等に対して、お客様の立場に立った意見・提案を行い、改善に役立てています。
- 2023年度も、消費生活アドバイザー育成および有資格者の活躍推進を行い、消費者志向のさらなる推進に取り組みます。

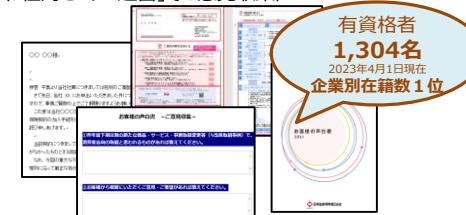
お客様本位の活動を評価する体系

- 当社代理店担当者に対して、販売業績と活動実態をトータルで評価する目標管理運営を実施しています。

〈自主勉強会の開催（岸和田支社）〉



〈「社内モニター運営」での意見収集〉

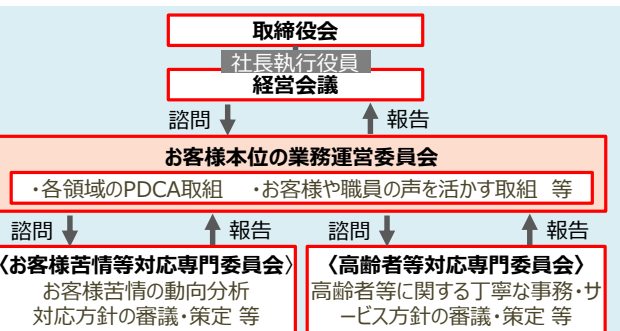


方針1 あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践

取組方針

お客様本位の業務運営の推進

- お客様本位の業務運営をより一層推進する為、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定・公表するとともに、時代の変化を捉え、定期的な見直しを図ります。
- 取組の推進に向けて、経営会議の諮問機関として企画関係・各事業部門の担当役員が中心メンバーとなる「**お客様本位の業務運営委員会**」を設置し、**各領域における取組方針の策定および取組状況のモニタリングを実施**します。



お客様本位に関する指標

- **全社のお客様本位の取組内容の定着を測る指標(KPI)として「お客様満足度」を設定**するとともに、各チャネル・領域ごとに取り組む数量的な指標を定め、お客様本位の業務運営を推進します。

取組状況

お客様本位の業務運営の推進

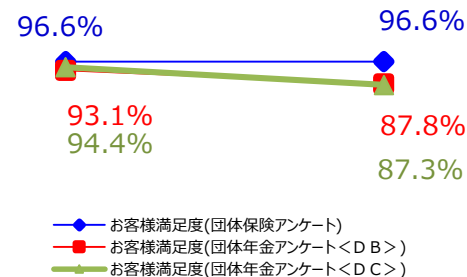
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を活かす取組について、審議を行いました。
- これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPに公表します。

<委員会での主な審議事項>

- 各領域のPDCAに関する事項
 - 各領域の取組状況および今後の方向性を審議
- お客様や職員の声を活かす取組
 - コールセンター等を通じて寄せられるお客様の声を収集・分析
 - お客様の声を経営に活かすための取組について審議

お客様本位に関する指標

- 団体保険および団体年金のご契約者である企業・団体の皆様に「団体年金に関するアンケート」「団体年金に関するアンケート」にお答えいただいております。
- 2023年度も引き続き、お客様のご意見等をお聴きする中で、改善取組の検討を行い、継続的なサービス向上に努め、**お客様本位の業務運営をより一層推進**します。



<2022年度実施概要>

	調査対象	有効回答数
団体保険アンケート	当社が団体保険の幹事を拝命しております企業・団体様	486団体
団体年金アンケート<DB>	当社がDBの幹事を拝命しております企業・団体様	157団体
団体年金アンケート<DC>	当社がDCの運営管理を拝命しております企業・団体様	149団体

・質問内容：総合満足度、商品、事務、サービス、営業担当者 等

・お客様満足度：「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち「満足」「やや満足」と回答したお客様の占率

団体年金一般勘定について、クレジット投資の拡大等により利回りの維持・向上に取り組んでまいりましたが、長期金利の低迷が長らく継続するなど、将来にわたって予定利率を維持することが困難な状況を踏まえ、2022年4月より事前通知活動を実施し、2023年4月1日から予定利率を1.25%から0.5%へ改定しました。引き続き、お客様の年金財政等の状況やニーズに応じた運用見直しと制度見直しの対応をサポートしてまいります。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

ニーズにお応えする商品・サービスの提供を通じた福利厚生制度等の支援

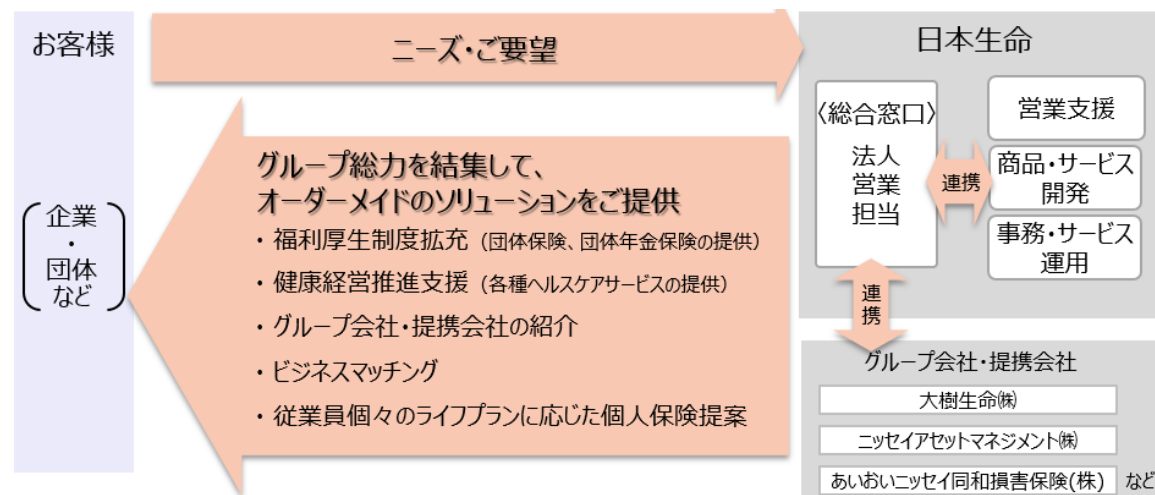
- グループ会社・提携会社も含めた**全体でのソリューション提供**および**企業・従業員を取り巻く環境やニーズを踏まえた商品・サービスの提供等**を通じ、お客様の福利厚生制度の支援に取り組みます。

取組状況

ニーズにお応えする商品・サービスの提供を通じた福利厚生制度等の支援

グループ会社・提携会社との連携によるオーダーメイドのソリューション提供

- 法人営業担当者は、お客様に対する「総合窓口」として、当社のグループ力を活かした総合的なコンサルティングにより、多様なお客様ニーズにお応えしています。具体的には、福利厚生制度のコンサルティングや保険商品・サービスのご提供に加え、グループ会社・提携会社の運用商品・損害保険の紹介、ビジネスマッチングなど、企業・団体ごとにオーダーメイドのソリューションをご提供し、お客様をさまざまな面でサポートします。



- 2023年度も徹底したお客様視点で課題・ニーズを踏まえた商品・サービスを提供し、お客様とのゆるぎない関係を構築・発展に取り組みます。

方針2 よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施

取組方針

(続き)

取組状況

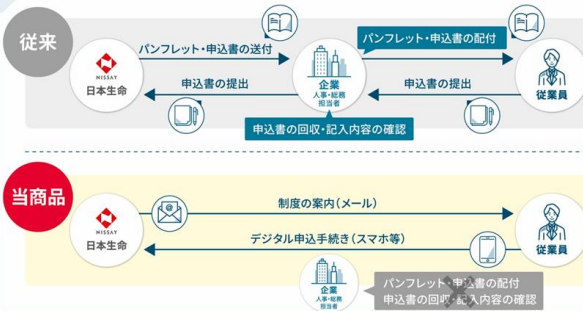
ニーズにお応えする商品・サービスの提供を通じた福利厚生制度等の支援

あらゆるお客様ニーズにお応えする新たな商品・サービスの提供

- 2022年4月に、**低金利環境においても安定的に資産運用を行いたいというお客様のニーズにお応えするために、確定給付企業年金向け新商品「ニッセイ一般勘定プラス（確定給付企業年金保険一般勘定特約(2022)」を発売**しました。
- また、2023年1月には、加入申込みや事務手続き等のデジタル化により、事務負荷・コストを軽減することで、**中堅企業様に導入いただきやすい「みんなの団体定期保険（新無配当扱特約付団体定期保険）」を発売**しました。こちらの新商品は、団体定期保険の特徴である低廉な保険料で死亡保障を準備できることに加え、付帯サービスとしてさまざまなサービスをご利用いただくことができ、企業の福利厚生制度を拡充させることができます。

デジタル完結の手続き(新商品の事務フロー)

企業の皆様においては、加入申込書の配付・回収等の事務は発生しません。



付帯サービス内容(検閲中)

加入者(従業員)向け	人事・総務担当者向け
<ul style="list-style-type: none"> メンタルヘルス・健康・介護等に関する相談 医療機関・介護施設の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 職場内のメンタルヘルス対策 福利厚生・年金/退職金・健康管理・労務管理等の課題を解決サポートする情報提供
<ul style="list-style-type: none"> 健康・介護・レジャー・エンタメ・ショッピング・グルメ等の豊富な商品・サービスの割引 	<ul style="list-style-type: none"> ストレスチェックや介護支援等の商品・サービスの割引

※同業のご案内の方も利用いただける制度があります。

方針3 確実な保障責任の全う

取組方針

保障責任の全うに向けた取組

- お客様の福利厚生に対する、幹事・受託者責任を果たすために、お客様のニーズを踏まえた制度設計や加入勧奨支援等を実施してまいります。
- また、保険加入の場面だけでなく、お支払い時の**事務処理体制の構築**にも継続的に取り組めます。

取組状況

保障責任の全うに向けた取組

お客様のニーズを踏まえた制度設定や加入勧奨支援への取組

- 団体定期保険等の自助努力商品について、保障内容の検討や、加入手続きをWeb上で行えるシステムとして、N-ナビゲーションを提供しています。
- 直近では、画面等のユーザービリティの向上や、モデルプランの提示等、保険加入・保障見直しのサポートの充実、加えて、2023年1月発売の「みんなの団体定期保険」では、従業員の皆様が普段お使いのメールアドレスでログインしお手続きできるようにするなど、利便性の向上にも努めています。
- 上記に加え、お客様である企業・団体の労務担当者に向けては、ペーパーレスの利点を活かし、申込書配付・回収に係る事務手続きの削減や、申込書の誤送・紛失等の個人情報漏えいリスクの軽減にも寄与しています。

(N-ナビゲーションの画面イメージ)



新型コロナによる給付金請求の支払い日数の長期化について

- 第6波、第7波の感染急拡大により、通常時を大幅に上回る給付金のご請求をいただいた結果、お手続きが完了するまでにお時間を要してしまい、お客様であるご加入者様には大変なご不便をお掛けしました。
- お客様へのご案内については、営業担当者を通じて、お客様である企業・団体の労務担当者へ、支払手続き中の案件の最も古い日付等を随時情報連携する等の取組を行ってまいりました。今後も顕在化した課題に対する対応、改善策について検討・実施してまいります。

方針4 利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守

取組方針

コンプライアンスの推進

- コンプライアンスとは、狭義の法令にとどまらず、あらゆる社会規範を遵守すること、そしてお客様・社会の信頼に応え、誠実に仕事をしていくことであると考え、お客様の利益が不当に害されることの無いよう、お客様のニーズに合った商品の提案や、**販売ルールを遵守し、適切な販売活動を進めます。**

利益相反の適切な把握・管理

- お客様の利益の保護に万全を尽くすため、当社およびその子金融機関等（以下、「ニッセイ等」）がお客様と行う取引のうち、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理します。
- 利益相反管理が適切になされるよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、ニッセイ等が行うお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。
- また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応します。

取組状況

コンプライアンスの推進

- 全役員・職員に対して、業界共通の継続教育カリキュラムの内容を反映した「マナー・コンプライアンステキスト」などの各種教材を活用し、適正な保険募集やアフターサービスなどの教育を実施しています。
- また、**研修等を通じた教育**や、**コンプライアンスの理解度向上に向けたテスト等を定例的に実施**し、運営の実行化に取り組んでいます。
- 引き続き、これらの教育・徹底を通じ、**全役員・職員一人ひとりによる自律的なコンプライアンスを推進**し、お客様本位の業務運営に取り組めます。

利益相反の適切な把握・管理

- **「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理**に取り組んでいます。
- 具体的には、営業部門と資産運用部門の組織を分離し、取引関係の有無等に関わらず資産運用部門が独立して投資判断を行う体制構築に取り組めます。また、当社の投資先に対する議決権行使についても、投資先企業との保険取引関係の有無等に関わらず、資産運用部門が独立して判断を行います。
- また、当社の商品ラインアップを補完する目的で募集を受託している他の保険会社の商品について、お客様のご意向等に対応した商品提案や、重要な情報の提供等が適切に行えるように努めています。

方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組

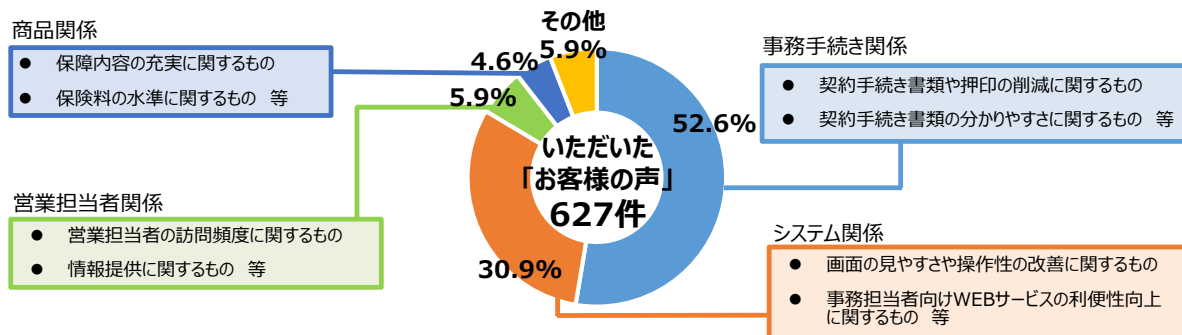
- 当社では、団体保険および団体年金のご契約者である企業・団体および従業員の皆様からいただいた「お客様の声」を、サービス向上のための大切な財産として受け止めています。
また、営業担当者、コールセンター、事務所管において幅広い把握に努めるとともに、アンケート等を通じ、当社からも積極的にお客様のご意見等をお聴きしています。
- お客様からいただいた声は部長・課長層をメンバーとする企業保険領域に関する「お客様本位の業務運営推進連絡会」において共有し、商品、サービスの検討・改善を実施しております。
- 上記内容を役員・部長層をメンバーとする「お客様本位の業務運営委員会」や「取締役会」「経営会議」において定期的に共有する中で、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進します。

取組状況

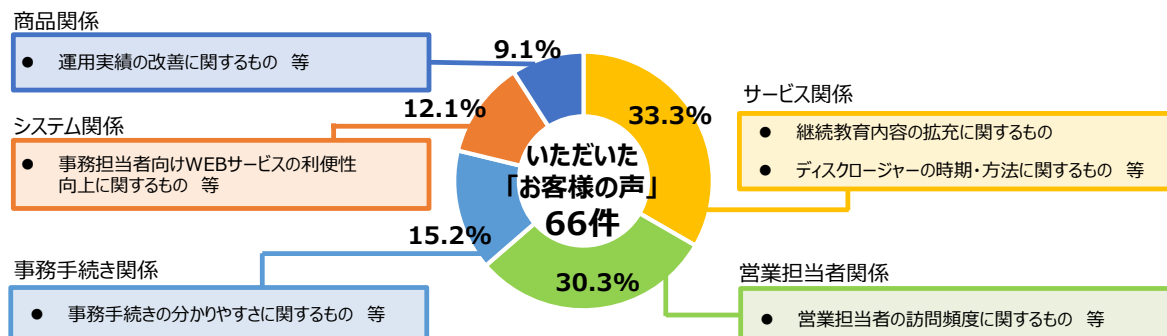
お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組

- 団体保険および団体年金のご契約者である企業・団体の皆様に「団体年金に関するアンケート」「団体年金に関するアンケート」にお答えいただいております。

〈「団体保険に関するアンケート」にて頂戴したお客様の声〉



〈「団体年金に関するアンケート」にて頂戴したお客様の声〉



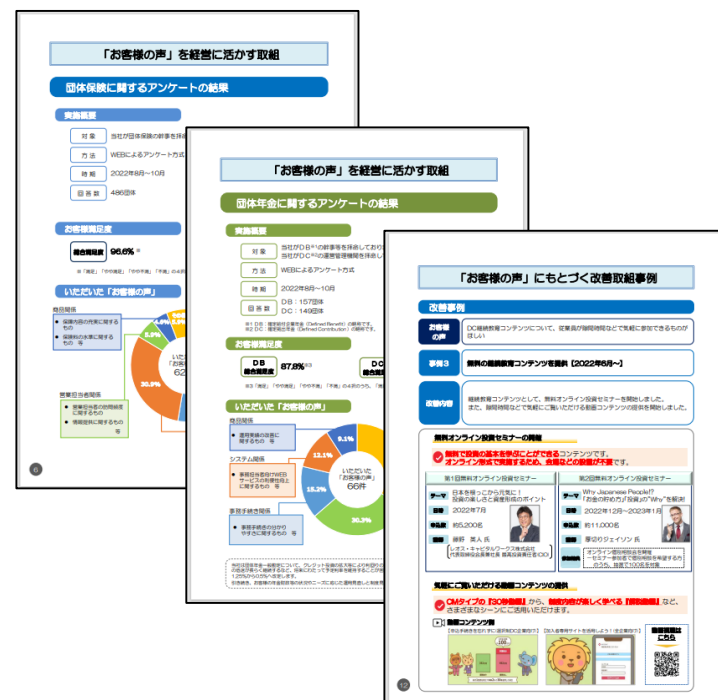
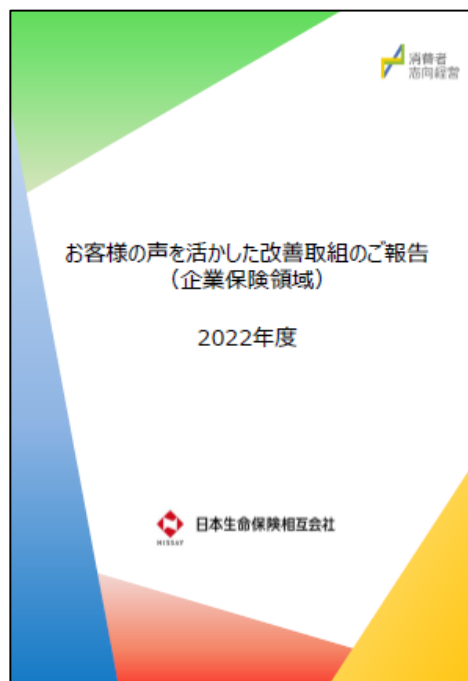
方針5 お客様の声を活かす取組・結果の検証

取組方針

(続き)

取組状況

- アンケートでいただいた「お客様の声」から改善取組の検討を行い、継続的なサービス向上を推進するとともに、「お客様の声を活かした改善取組のご報告（企業保険領域）」を毎年発行しています。



- 今後も、引き続き「お客様の声」を大切に、商品開発や各種サービスの向上について、継続的に取り組んでまいります。

方針6 一人一人がお客様本位で行動する為の取組

取組方針

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 企業保険に関わる職員に対して、**お客様本位の理念浸透を図る**とともに、**お客様本位で行動するための態勢構築**に取り組みます。

取組状況

お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透

- 「経営基本理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、全役職員が携行する「職員必携」に**経営基本理念を分かりやすいメッセージ形式とした「私たちの誓い」を記載**し、さらに会議・研修等で唱和する等の取組を行っています。
- **取り組む背景・金融機関として求められること、具体的な取組内容について、各種研修などを通じて周知**しています。また、各種会議体を通じ、営業担当、営業支援、事務・サービス所管が一体となりお客様本位の業務運営に係る取組について議論を行っています。
- 2023年度もこれらの取組を継続し、お客様本位の業務運営・経営理念のさらなる浸透・定着を目指します。

消費生活アドバイザーの育成の推進

- 当社では、**消費生活アドバイザーの育成を推進**しています。現在、全国各地の支社・本部に有資格者が在籍しており、地域における消費者支援の活動にも取り組むとともに、知見を活かし、「社内モニター運営」として、お客様向けの帳票・文書等に対して、お客様の立場に立った意見・提案を行い、改善に役立てています。
- 2023年度も、消費生活アドバイザー育成および有資格者の活躍推進を行い、消費者志向のさらなる推進に取り組みます。

お客様本位の活動を評価する体系

- 営業担当者に対して、販売業績と活動実態をトータルで評価する目標管理運営を実施しています。

〈自主勉強会の開催（岸和田支社）〉



〈「社内モニター運営」での意見収集〉



(別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について(1/3)

当社「お客様本位の業務運営の取組方針・2022年度取組状況について」、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7(これらに付されている(注)含む)に示されている内容との対応関係を以下のとおり公表します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	全社方針1:あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践(P2) 全社方針6:一人一人がお客様本位で行動する為の取組(P2) 取組方針1:お客様本位の業務運営の推進(営業職員P3、代理店P13、金融機関P22、企業P30) 取組方針1:お客様本位に関する指標(営業職員P3、代理店P13、金融機関P22、企業P30) 取組方針6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37) 取組方針6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P11)	取組状況1:お客様本位の業務運営の推進(営業職員P3、代理店P13、金融機関P22、企業P30) 取組状況1:お客様本位に関する指標(営業職員P3、代理店P13、金融機関P22、企業P30) 取組状況6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37) 取組状況6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P12)
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	全社方針1:あらゆる業務でのお客様本位の業務運営の実践(P2) 全社方針2:よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施(P2) 全社方針3:確実な保障責任の全う(P2) 全社方針5:お客様の声を活かす取組・結果の検証(P2) 取組方針5:お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組(営業職員P9、代理店P19、金融機関P28、企業P35)	取組状況5:お客様の声を大切に、サービス向上に活かす取組(営業職員P9,10、代理店P19,20、金融機関P28、企業P35,36)
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	全社方針4:利益相反の適切な管理、コンプライアンスの遵守(P2) 取組方針4:利益相反の適切な把握・管理(営業職員P8、代理店P18、金融機関P27、企業P34)	取組状況4:利益相反の適切な把握・管理(営業職員P8、代理店P18、金融機関P27、企業P34)
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 <ul style="list-style-type: none"> 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 	実施	取組方針4:利益相反の適切な把握・管理(営業職員P8、代理店P18、金融機関P27、企業P34) 取組方針4:適切な代理店手数料体系の設定(代理店P17、金融機関P26)	取組状況4:利益相反の適切な把握・管理(営業職員P8、代理店P18、金融機関P27、企業P34) 取組状況4:適切な代理店手数料体系の設定(代理店P17、金融機関P26)
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)	取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	全社方針2:よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施(P2) 取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)	取組状況2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)

(別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について(2/3)

当社「お客様本位の業務運営の取組方針・2022年度取組状況について」、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2〜7(これらに付されている(注)含む)に示されている内容との対応関係を以下のとおり公表します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則5	(注1)	実施	取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24) 取組方針4:利益相反の適切な把握・管理(営業職員P8、代理店P18、金融機関P27、企業P34) 取組方針6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P11)	取組状況2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24) 取組状況4:利益相反の適切な把握・管理(営業職員P8、代理店P18、金融機関P27、企業P34) 取組状況6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P12)
	(注2)	実施	取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14)	取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14)
	(注3)	実施	取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)	取組状況2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)
	(注4)	実施	取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)	取組状況2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)
	(注5)	実施	全社方針2:よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施(P2) 取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)	取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)
原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	全社方針2:よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施(P2) 取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組方針2:ニーズにお応えする商品・サービスの提供を通じた福利厚生制度等の支援(企業P31) 取組方針2:お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供(営業職員P5、代理店P15、金融機関P24)	取組状況2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4) 取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14) 取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23) 取組状況2:ニーズにお応えする商品・サービスの提供を通じた福利厚生制度等の支援(企業P31,32) 取組状況2:お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供(営業職員P5、代理店P15、金融機関P24)

(別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について(3/3)

当社「お客様本位の業務運営の取組方針・2022年度取組状況について」、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7(これらに付されている(注)含む)に示されている内容との対応関係を以下のとおり公表します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所	
原則6	(注1)	<p>金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと 	実施	<p>全社方針2:よりよい商品・サービスのご提供と、お客様に相応しいコンサルティングの実施(P2)</p> <p>取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4)</p> <p>取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14)</p> <p>取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23)</p> <p>取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)</p> <p>取組方針3:確実にお手続きいただくための取組(営業職員P6、代理店P16、金融機関P25)</p> <p>取組方針3:保障責任の全うに向けた取組(企業P33)</p> <p>取組方針4:適切な代理店手数料体系の設定(代理店P17、金融機関P26)</p>	<p>取組状況2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4)</p> <p>取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14)</p> <p>取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23)</p> <p>取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)</p> <p>取組状況3:確実にお手続きいただくための取組(営業職員P6、代理店P16、金融機関P25)</p> <p>取組状況3:保障責任の全うに向けた取組(企業P33)</p> <p>取組状況4:適切な代理店手数料体系の設定(代理店P17、金融機関P26)</p>
	(注2)	<p>金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。</p>	実施	<p>取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14)</p>	<p>取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14)</p>
	(注3)	<p>金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。</p>	実施	<p>取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4)</p> <p>取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14)</p> <p>取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23)</p> <p>取組方針2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)</p>	<p>取組状況2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4)</p> <p>取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14)</p> <p>取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23)</p> <p>取組状況2:重要な情報の提供(営業職員P4、代理店P14、金融機関P24)</p>
	(注4)	<p>金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。</p>	実施	<p>取組方針2:お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供(営業職員P5、代理店P15、金融機関P24)</p>	<p>取組状況2:お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供(営業職員P5、代理店P15、金融機関P24)</p>
	(注5)	<p>金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。</p>	実施	<p>全社方針6:一人一人がお客様本位で行動する為の取組(P2)</p> <p>取組方針2:最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4)</p> <p>取組方針2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14)</p> <p>取組方針2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23)</p> <p>取組方針6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37)</p>	<p>取組実施2最適なコンサルティング活動の実施(営業職員P4)</p> <p>取組状況2:代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(代理店P14)</p> <p>取組状況2:金融機関代理店によるコンサルティング販売のサポート・推進(金融機関P23)</p> <p>取組状況6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(消費生活アドバイザーの育成の推進)(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37)</p>
原則7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	<p>全社方針6:一人一人がお客様本位で行動する為の取組(P2)</p> <p>取組方針6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37)</p> <p>取組方針6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P11)</p>	<p>取組状況6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37)</p> <p>取組状況6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P12)</p>	
	(注)	<p>金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。</p>	実施	<p>取組方針6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37)</p> <p>取組方針6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P11)</p>	<p>取組状況6:お客様本位で行動する為の理念・方針の浸透(営業職員P11、代理店P21、金融機関P29、企業P37)</p> <p>取組状況6:お客様本位の活動の評価体系(営業職員P12)</p>

お問合せにつきましては
総合企画部 06-6209-4500 (代表)