

お客様本位の業務運営に係る取組方針および 2023年度取組状況について

2024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2024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、チャンネルごと（営業職員・代理店・金融機関代理店・デジタル・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ン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](#)
- 営業職員チャンネルの取組 [P.3](#)
- 代理店チャンネルの取組 [P.12](#)
- 金融機関チャンネルの取組 [P.21](#)
- デジタルチャンネルの取組 [P.29](#)
- 企業保険の取組 [P.35](#)

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、お客様の輪を拡げます。
- 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

お客様の声を生かす取組・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

一人ひとり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

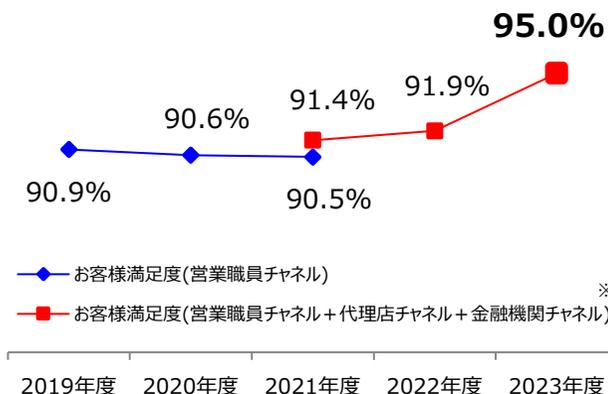
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を生かす取組について、審議を行いました。これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPに公表します。

<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生かす取組**
 - 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生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、対面での訪問活動に加え、LINE等のデジタル接点やHP等での**ダイレクト手続拡大等によるお客様の望まれる接点での関係構築**や、一時払終身の予定利率の引き上げや新3大疾病保障保険の発売等、**お客様ニーズに合わせた商品の提供**に取り組んだ結果、**当年度の「お客様満足度」は95.0%と当社目標水準である90%台を達成し、引き続き高い水準を確保**しています。
- 2024年度も引き続き、お客様の声を聴く中で、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。



(2023年度実施概要)

- ・年1回実施(2023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、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年度からWeb調査を実施、加えて調査対象のお客様についても拡大しています。

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、**全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。

商品・サービスの拡充

- **お客様・社会のニーズを踏まえた商品・サービスラインアップの拡充**に向け、保障ニーズには商品・サービス一体での価値提供を行い、資産形成ニーズには金利状況を踏まえた商品の提供に取り組みます。

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、**公的保険やお客様のライフプラン等を踏まえた必要保障額を算出するツール「みらいコンサルタント」を活用**し、お客様世帯を取り巻くに対して、公的保険も踏まえた必要保障額の訴求をすすめ、よりお客様ニーズに沿った情報提供に取り組みました。
- 2024年度は、キャンペーン・公式LINE等、**Face-to-Faceでの対面営業とデジタルを組み合わせた活動や、がん検診推奨活動等リスクを知るための情報のご提供**による活動等を通じ、より一層お客様の人生に寄り添う伴走型のリスクコンサルティング営業に取り組みます。



〈みらいコンサルタント画面〉

商品・サービスの拡充

- より一層、幅広いお客様のニーズにお応えすべく、2024年4月から、**ニッセイみらいのカタチ「生活サポート保険“生活サポートW(ダブル)”」**の提供を開始しました。
- また、資産形成ニーズに対し、**2024年1月に一時払終身保険の予定利率を引き上げ、よりご加入いただきやすい魅力的な商品へとバージョンアップ**しました。
- 2024年度も引き続き、お客様・社会のニーズを踏まえながら、商品・サービスラインアップの拡充に取り組みます。



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

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。

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

お客様の多様なニーズにお応えするサービスの提供

高齢者への取組

- ご高齢のお客様のお申込手続き時には、**ご親族にも正しく契約内容をご確認いただく取扱い**とし、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くよう努めています。

※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

〈ご親族確認のお願い〉

70歳以上のお客様にご親族の確認を

お申込手続き時のご親族等の確認について
満70歳以上のお客様が、生命保険にご加入いただく際は、**ご親族等の確認が必要となります。**

ご親族等の確認の趣旨・目的
ご加入のときからご親族等にもご契約の存在や内容を知っていただくことで、**ご親族等も安心・納得**していただくうえでお申込いただけます。**ご加入後のお手続きを円滑にサポート**していただけます。

ご親族等にご確認いただきたいこと
・申込内容
・契約者のご意向
(契約者が自身の意向に沿った内容として、納得のうえ申込手続きを行うこと)

ご親族等の確認方法
ご親族等にも安心・納得していただけるよう、ご親族等と同様のうえ、申込手続きしていただくことをおすすめしています。

1. 申込手続き時の同席
①対面 または ②ビデオ通話
ご親族等との確認方法として、お申込時のパソコンによる通話や電話、Zoom等のツールによる通話もご利用いただけます。

2. 申込手続き後の説明
同席が難しい場合は、取扱担当者が、後日ご親族等に契約内容を説明させていただきます。(対面、ビデオ通話、電話)
※ビデオ通話での説明または各自説明の場合、質問もご親族等に転送・お答えも可能です。お話をご親族等に送付したうえで、ご親族等の住所をお知らせください。
※ご親族等の連絡先を当社に提供されたことについて、ご親族へ事前にご了承をいただければ幸いです。

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。

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を活用**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。
- 2024年度も、「ご契約内容確認活動」を通じて、お客様視点に立ったアフターフォローに取り組めます。

代理手続きが可能になるご契約者サポートサービスの活用推奨

- お客様サポートの充実に向けて、ご高齢のお客様について、2022年6月から「**ご契約者サポートサービス**」を提供しています。当サービスでは、従来の「ご契約情報家族連絡サービス」に加え、**ご契約者ご自身でのお手続きが困難な場合に、ご家族などが代理人としてお手続きをすることが可能となる「保険契約者代理制度」を導入**しています。
- 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▼

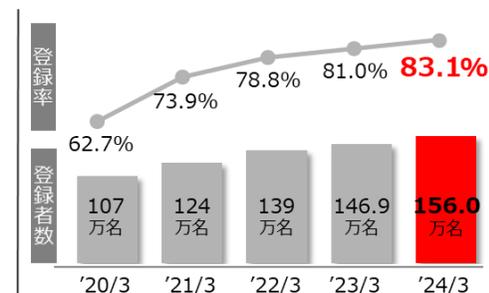
https://www.nissay.co.jp/keiyaku/senyo/help/renraku_service/

〈画面共有システム〉



〈登録者数・率推移〉

※70歳以上の契約者を対象に算出



方針3 確実な保障責任の全う

取組方針

(続き)

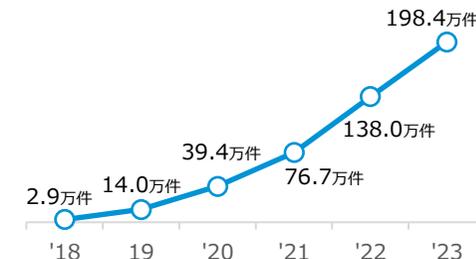
取組状況

確実にお手続きいただくための取組

ダイレクト手続きのさらなる拡大・利便性向上

- デジタル社会の進展等の環境変化に対応するため、**Webでご利用可能な機能を拡充**しているほか、定期的なご契約内容のお知らせや、新契約時の契約内容通知書をスマートフォンやパソコン等でご確認いただけるようにする等、**通知物のWeb化**にも取り組んでいます。
- 特に、日本生命アプリを加入後にWebをご利用いただく基本ツールと位置づけ、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。**2024年3月末時点でのダウンロード数は約198万件となっており、多くのお客様にご好評いただいております。**
- 今後も引き続き、さまざまなお客様に配慮した有人での丁寧な対応にも努めつつ、日本生命アプリを中心に、ダイレクト手続きのさらなる拡大・利便性向上に取り組んでまいります。

■ 日本生命アプリ ダウンロード数



【ご利用可能な日本生命アプリの主な機能一覧（2024年3月末時点）】

基本情報の確認	<ul style="list-style-type: none"> ご契約一覧・登録情報の確認 契約貸付金の借入れ・返済等の資金取引の履歴確認 	<ul style="list-style-type: none"> 加入時の契約内容の確認 	等	
各種手続き	<ul style="list-style-type: none"> 入院・手術給付金の請求 資金取引 死亡保険金受取人の変更 住所電話番号の登録・変更 	<ul style="list-style-type: none"> メールアドレスの登録・変更 契約者の改姓 満期保険金の請求 年金開始請求 	<ul style="list-style-type: none"> 学資金開始請求 マイナンバー（個人番号）の登録 生命保険料控除証明書の再発行 	等
その他	<ul style="list-style-type: none"> ずっととっとサービスの利用 お知らせやメッセージの受取（Push通知） 	<ul style="list-style-type: none"> お役立ち情報（経済学コラム等）の閲覧 生体認証でのログイン 	等	

マイナンバーカードを活用したお客様サービスの拡充

- マイナンバーカードによるオンライン上での安全かつ確実な本人確認や、マイナンバーカードに紐づくお名前・生年月日・有効失効情報等を活用した年金支払の自動化等、**お客様の利便性向上に資するサービスの提供を積極的に進めてまいります。**

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例的に実施**し、運営の実効化に取り組んでいます。
- 2024年度は、コンプライアンス・リスク管理態勢の高度化に向け、**全国のコンプライアンス担当者を増員するとともに、各支社固有の課題にかかる自律的・主体的な戦略を立案・実行していくことを、より一層促進**します。
- 引き続き、各種教育・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 お客様の声を生かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

- 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・ライブプラザ、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

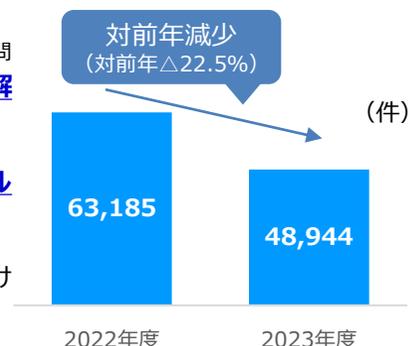
お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

2023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184.9万件の「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。**
- 2023年度は**継続的な職員教育**や、**迅速なお支払いに向けたデジタル請求等の活用推進**に取り組み、**苦情の件数は昨年度より減少**しました。
- 2024年度も引き続き、職員教育や画面・帳票の分かりやすさ向上に向けた取組等を通じ、さらなる苦情減少に向けた対応を進めます。



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」について、当社目標水準である90%台を達成し、引き続き高い水準を確保**しています。
- 2024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を聴き、**「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。

営業職員チャネル
お客様満足度
(2023年度)

94.9%

方針5 お客様の声を生かす取組・結果の検証

取組方針

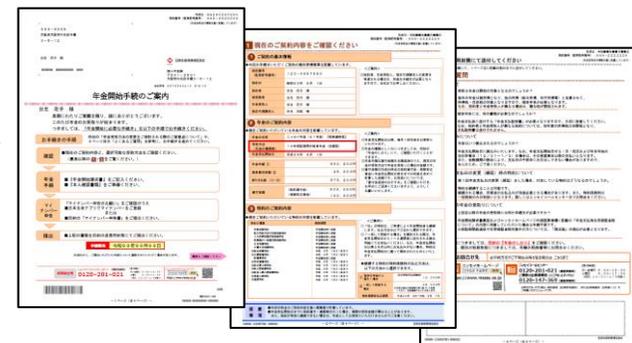
(続き)

取組状況

お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

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。 ※ QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。
- 2024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。



▲ (改善事例) 年金開始手続きのご案内

「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、**2023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_2023.pdf



方針6 一人ひとり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

- 全役員・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。また、**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。
- 2024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、知見を生かし、「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。
- 2024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

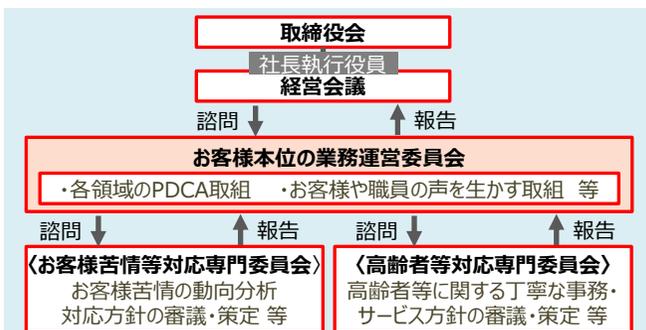
- 営業職員や販売組織を対象とする販売促進施策について、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準とならないよう、社内ルールを設定しています。
- また、「ニッセイまごころマイスター認定制度」等、長く安定的に活躍できる営業職員組織を目指し、育成運営面の強化やお客様本位の活動に資する制度導入等を実施しています。

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

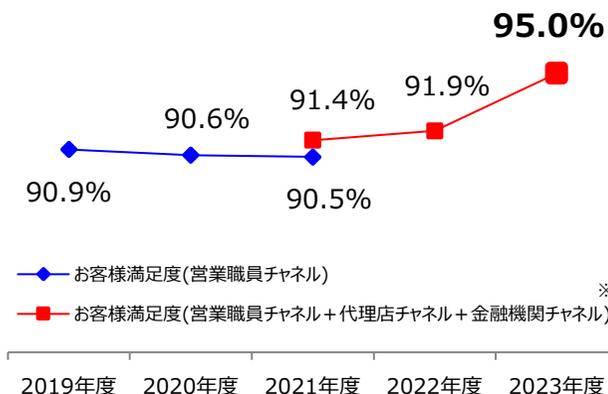
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を生かす取組について、審議を行いました。これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPに公表します。

<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生かす取組**
 - 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生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、対面での訪問活動に加え、LINE等のデジタル接点やHP等での**ダイレクト手続拡大等によるお客様の望まれる接点での関係構築**や、一時払終身の予定利率の引き上げや新3大疾病保障保険の発売等、**お客様ニーズに合わせた商品の提供**に取り組んだ結果、**当年度の「お客様満足度」は95.0%と当社目標水準である90%台を達成し、引き続き高い水準を確保**しています。
- 2024年度も引き続き、お客様の声を聴く中で、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。



(2023年度実施概要)

- ・年1回実施(2023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、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年度からWeb調査を実施、加えて調査対象のお客様についても拡大しています。

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うえで、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。
- 2024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販売をサポート・推進します。

〈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〉



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基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

アフターフォローの推進

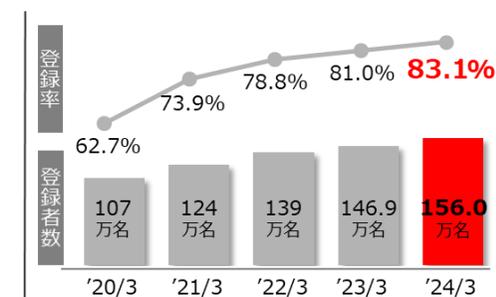
- 保険金・給付金等の支払い漏れ等が起こらないよう、代理店に対して、**各種教材・ツール等の提供を通じ、能動的なアフターフォローや迅速な対応**に取り組んでいます。
- また、代理店からの各種照会に対し、迅速な対応を行っています。
- 2024年度もこれらの取組を継続し、保険金・給付金の支払い漏れ等の無きよう、**代理店によるアフターフォローのサポート・推進**に取り組みます。

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

- お客様サポートの充実に向けて、ご高齢のお客様について、2022年6月から「**ご契約者サポートサービス**」を提供しています。当サービスでは、従来の「ご契約情報家族連絡サービス」に加え、**ご契約者ご自身でのお手続きが困難な場合に、ご家族などが代理人としてお手続きをすることが可能となる「保険契約者代理制度」を導入**しています。
- 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/

〈登録者数・率推移〉

※70歳以上の契約者を対象に算出



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

- 狭義の法令にとどまらず、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、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を推進するとともに、**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、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みます。

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、お客様向けに当社HP上で公表しています。
- 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。**
- なお、**代理店の経営態勢の整備をこれまで以上に重視**すべく、一般社団法人生命保険協会の「業務品質評価運営」等を取り入れ、**2024年3月、募集代理店手数料の改正**を行いました。

〈代理店手数料について（当社HP公開資料）〉

2024年度以降の募集代理店手数料について

募集代理店手数料体系の全体像

● 当社の募集代理店手数料は、募集代理店による当社が求める理想像に向けた取組みやその態勢の高度化を評価し、後押しする体系としています。
 ● なお、当社には、募集代理店手数料のほか、当社の特定商品の販売量に響く上乗せ報酬等の支払い制度があります。

当社の募集代理店手数料体系の全体像 <イメージ>

募集代理店手数料	基本年換算報酬	当社商品の販売量と業務量に紐づく「実額」
<ul style="list-style-type: none"> 募集代理店手数料は、募集代理店がその募集代理店が定める条件に基づき支払われます。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 	<ul style="list-style-type: none"> 募集代理店手数料は、募集代理店が定める条件に基づき支払われます。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 	<ul style="list-style-type: none"> 募集代理店手数料は、募集代理店が定める条件に基づき支払われます。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。 支払額は、募集代理店の募集額に比例して変動します。

※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 お客様の声を生かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

- 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。

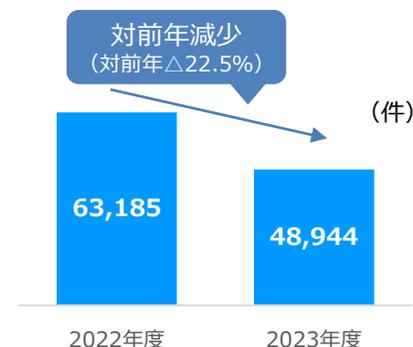
取組状況

お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

- 「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184.9万件の「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。**
- 2023年度は**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等**に取り組み、**苦情の件数は昨年度より減少**しました。
- 2024年度も引き続き、継続的な教材提供や画面・帳票の分かりやすさ向上に向けた取組等を通じ、さらなる苦情減少に向けた対応を進めます。



※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)

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」は当社目標水準である90%台を達成し、引き続き高い水準を確保**しています。
- 2024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を聴き、**「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上**に取り組みます。

代理店チャネル
お客様満足度
(2023年度)

95.8%

方針5 お客様の声を生かす取組・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、サービス向上に生かす取組

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。 ※ QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。
- 2024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。



▲ (改善事例) 年金開始手続きのご案内

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 一人ひとり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、全役員・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。
- 当社担当者に対しては、各層別会議等にてお客様本位の業務運営・コンプライアンス研修の実施を通じて理念の浸透・徹底に取り組んでいます。
- 2024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、知見を生かし、「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。
- 2024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めます。

〈自主勉強会の開催（東京）〉



〈有資格者数の推移〉



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。

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

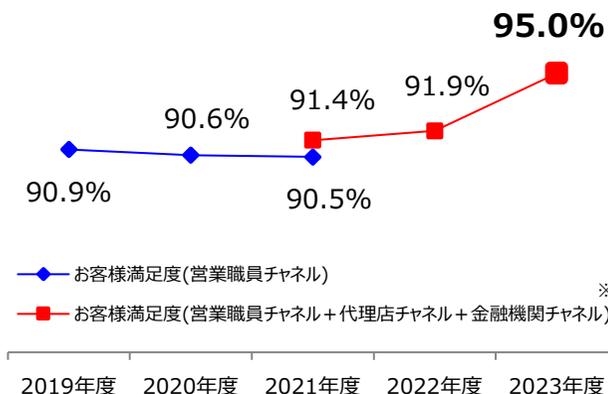
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を生かす取組について、審議を行いました。これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPに公表します。

<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生かす取組**
 - 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生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、対面での訪問活動に加え、LINE等のデジタル接点やHP等での**ダイレクト手続拡大等によるお客様の望まれる接点での関係構築**や、一時払終身の予定利率の引き上げや新3大疾病保障保険の発売等、**お客様ニーズに合わせた商品の提供**に取り組んだ結果、**当年度の「お客様満足度」は95.0%と当社目標水準である90%台を達成し、引き続き高い水準を確保**しています。
- 2024年度も引き続き、お客様の声を聴く中で、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。



(2023年度実施概要)

- ・年1回実施(2023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、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年度からWeb調査を実施、加えて調査対象のお客様についても拡大しています。

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**に取り組みます。

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など、より分かりやすい情報提供**に取り組んでいます。
2023年5月に対象商品を追加し、現在金融機関で販売している**全ての外貨建保険の商品説明動画を提供するようにラインアップを拡充**しました。
- 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。
- 2024年度は、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**や、**想定する顧客層を明確にする観点**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」の改訂を予定**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。
- 引き続き、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。

商品について動画で知ろう！

当社商品のしくみや魅力を動画で分かりやすく解説しています。
(動画を視聴の際は社外のサイトに遷移します。)

● ロングドリームGOLD3

ご加入時に、「ふやすタイプ」「うけとるタイプ」のどちらかを選んでいただきます。

・外貨の金利を活かしてふやしたい

・毎年、定期支払金をうけとりたい



「ふやすタイプ」についてご撮影いたします。



「うけとるタイプ」についてご撮影いたします。

当社HP



動画へのリンク



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。
- 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。
- 2024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。

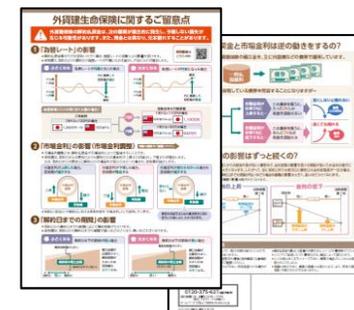
取組状況

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。
- 2024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〉



〈「目標金額を設定できる生命保険のご留意点」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月から、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て、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。



〈動画イメージ〉

契約内容を共有いただけます。

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

- 狭義の法令にとどまらず、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、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みます。

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。
- 今後、金融機関代理店への手数料について、アフターフォローに関する手数料も含めて、サービスの対価として相応しいものとなっているか等につき検証したうえで、見直しを検討してまいります。

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

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 お客様の声を生かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

- 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し、サービス向上に生かす取組

- 「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184.9万件の「お客様の声」をいただきました。

苦情の件数

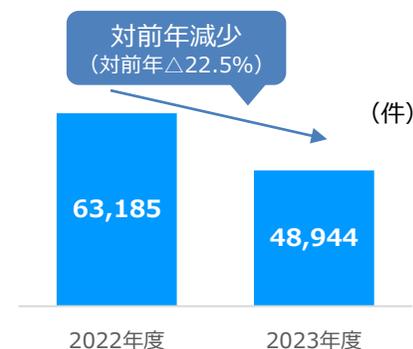
- 「苦情」の定義を「お客様から寄せられるご不満の申出(事実関係の有無は問わない)」として、**幅広くご不満の声を捉え、詳細分析のうえ、根本的な解決に繋げるよう取り組んでいます。**
- 2023年度は**商品・サービス解説動画の拡充**や、**金融機関に対し、好取組事例等の提供や改善取組の提案**に取り組み、**苦情の件数は昨年度より減少**しました。
- 2024年度も引き続き、金融機関との丁寧な対話や画面・帳票の分かりやすさ向上に向けた取組等を通じ、さらなる苦情減少に向けた対応を進めます。

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。
- 2024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を聴き、「**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。



金融機関チャネル
お客様満足度
(2023年度)

95.8%

方針6 一人ひとり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、全役員・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。
- 当社担当者に対しては、各層別会議等にてお客様本位の業務運営・コンプライアンス研修の実施を通じて理念浸透・徹底に取り組んでいます。
- 2024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、知見を生かし、「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。
- 2024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（東京）〉



〈有資格者数の推移〉



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。

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

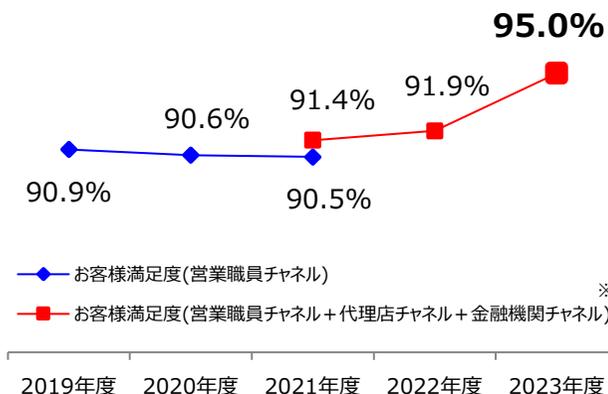
- **お客様本位の業務運営委員会を4回開催**し、各領域の取組状況および今後の方向性や、お客様や職員の声を生かす取組について、審議を行いました。これらの取組について、経営会議・取締役会への報告を行い、取組状況について当社HPに公表します。

<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生かす取組**
 - － 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生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、対面での訪問活動に加え、LINE等のデジタル接点やHP等での**ダイレクト手続拡大等によるお客様の望まれる接点での関係構築**や、一時払終身の予定利率の引き上げや新3大疾病保障保険の発売等、**お客様ニーズに合わせた商品の提供**に取り組んだ結果、**当年度の「お客様満足度」は95.0%と当社目標水準である90%台を達成し、引き続き高い水準を確保**しています。
- 2024年度も引き続き、お客様の声を聴く中で、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。



(2023年度実施概要)

- ・年1回実施(2023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、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年度からWeb調査を実施、加えて調査対象のお客様についても拡大しています。

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

お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供

- お客様のニーズに応じて、インターネット経由での加入手続きや画面共有等を活用した有人コンサルティング対応など**複数の加入ルートを提供**します。
- お客様のニーズを踏まえた商品・サービスラインアップ拡充の一環として、**インターネット経由で加入手続きが可能な商品の提供**に取り組めます。

取組状況

お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供

- お客様ご自身で必要な保障を把握したいニーズにお応えできるよう、**当社HPにおいて「かんたん保険診断」等を提供**しています。加えて、ご不明点等がある場合にはオンライン面談等、**本部専管組織（インサイドセールスチーム）によるコンサルティングへの導線を提供**し、お客様のニーズに応じた提案を実施できるよう取り組んでいます。
- 2024年1月から、**お客様ご自身でスマートフォンからニッセイみらいのカチ「年金保険」に加入できる「スマホ年金」を取扱開始**いたしました。2024年度も引き続き、インターネットからご加入いただくことができる商品のさらなる拡充、Web申込手続き画面等の改善に取り組んでまいります。

<かんたん保険診断>



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

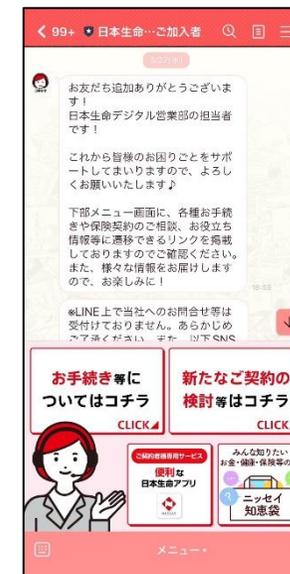
- 確実な保障責任の全うに向けて、**インターネット経由で保険加入いただいたお客様へのアフターフォローを確実に行う態勢構築**に取り組めます。
- 適切な情報提供等を通じた**コンタクトラインの維持**に努めるとともに、**事務処理体制の構築**に取り組めます。

取組状況

確実にお手続きいただくための取組

- インターネット経由で保険加入いただいたお客様には、各種お手続きをダイレクトに実施できる**日本生命アプリを案内**するとともに、**スマホ年金ご加入者専用のLINEを提供**し、最新の情報提供やサービスをご利用いただくことができる環境整備に取り組んでいます。
- **本部専管組織（インサイドセールスチーム）による「ご契約内容確認活動」**をお客様のご意向に沿った方法で提供することで、確実な情報提供等に向けたコンタクトラインの維持に取り組めます。

<スマホ年金ご加入者専用LINE>



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、**デジタル特有の規制等を留意しながら、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、**デジタル特有の規制等に関する動向などを随時、確認**のうえ、**研修等を通じた教育を実施**し、実効的なコンプライアンス態勢を確保しています。
- 引き続き、各種教育・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 お客様の声を生かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

- 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。
- 当社に直接寄せられた「お客様の声」だけでなく、当社HP等の離脱ポイント分析等を踏まえた改善に取り組みます。
- 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、サービス向上に生かす取組

2023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184.9万件の「お客様の声」をいただきました。
- 「苦情」の定義を「お客様から寄せられるご不満の申出(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。

デジタル固有の取組

- 2024年度から立ち上げたデジタルチャネルにおいても、職員教育等を行いつつ、当社HP等の離脱ポイント分析を踏まえた改善に取り組むなど、各種デジタルコンテンツ・手続き画面の分かりやすさ向上に向けた取組を進めます。

方針6 一人ひとり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

- デジタルチャンネル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**に取り組めます。

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、全役員・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。
- デジタルチャンネルに関わる職員に対しては、**お客様本位の理念・方針や具体的な取組内容について、各種研修等を通じて理念の浸透・徹底**に取り組んでいます。
- 2024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、知見を生かし、「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。
- 2024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めます。

〈自主勉強会の開催（東京）〉



〈有資格者数の推移〉



企業別
登録者数 1位

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。

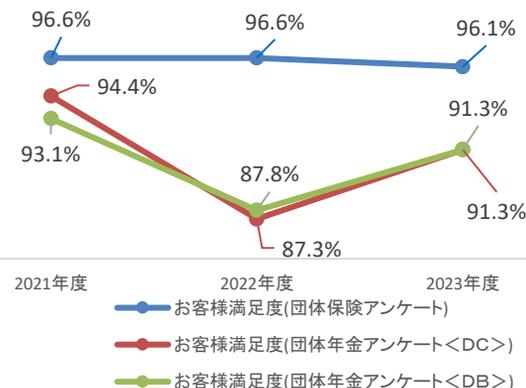
取組状況

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生かす取組について、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生かす取組**
 - － 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生かすための取組について審議



<2023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任命しております企業・団体様	434団体
団体年金アンケート<DB>	当社がDBの幹事を任命しております企業・団体様	145団体
団体年金アンケート<DC>	当社がDCの運営管理を任命しております企業・団体様	160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

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

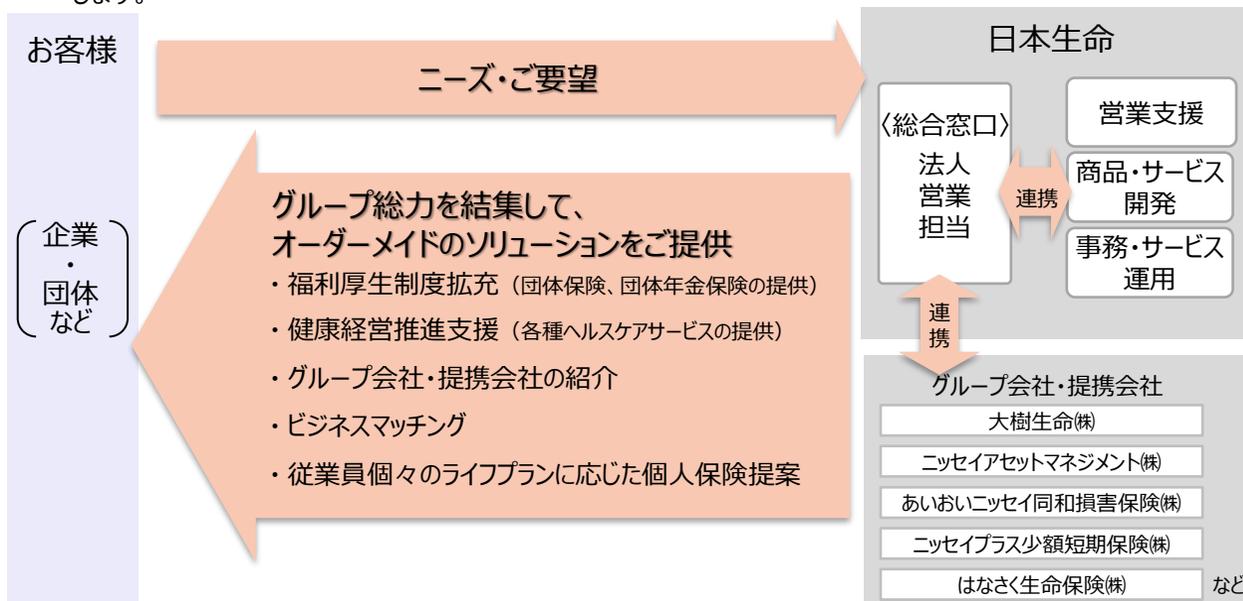
- グループ会社・提携会社も含めた**全体でのソリューション提供**および**企業・従業員を取り巻く環境やニーズを踏まえた商品・サービスの提供等**を通じ、お客様の福利厚生制度の支援に取り組みます。

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生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。



- 2024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

- **iDeCoをもっと気軽に利用できるようにしてほしいというお客様のニーズにお応えするために、2023年7月に、iDeCoの加入・移換手続きにおけるWeb申込の受付を開始しました。**これにより、**手続き期間が最低でも1週間程度短縮**されました。
加えて、2023年10月には、**iDeCoの運営管理手数料がどなたでも無料**となる「運営管理手数料無料コース」の販売を開始するとともに、既加入者の運営管理手数料も無料※1に変更しました。iDeCoの運営管理手数料を、資産額や拠出金額に関係なく、期間を設けずに無料とするのは、**生命保険業界初**※2となります。

※1 一部プランを除く ※2 当社調べ



- また、2024年1月に、**DC運用商品を充実させてほしいというお客様のニーズにお応えするために、**昨今加入者ニーズの高い**外国株式領域において、信託報酬が低廉なパッシブ2商品とリターン等の実績が良いアクティブ1商品を新規採用**しました。

パッシブ商品は、業界の中でも低廉な信託報酬を実現している商品です。
アクティブ商品は、リターンがベンチマークを上回っている商品です。

商品名	主な特徴
ニッセイ・S米国株式500インデックスファンド*	信託報酬(税込) : 0.05775%
DCニッセイ全世界株式インデックスコレクト	信託報酬(税込) : 0.10450%
DCニッセイ/サンダーズ・グローバルバリュー株式ファンド*	リターン(対ベンチマーク) : +3.24% ※

※ 2023年3月末基準、3年リターン（2020年4月～2023年3月末／年率）、ベンチマークは「MSCI Kokusai Index（為替ヘッジなし）」、類似の運用を行うファンドより信託報酬相当分を控除した数値を使用。

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。

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・団体の労務担当者向けでは、ペーパーレスの利点を生かし、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)



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 お客様の声を生かす取組・結果の検証

取組方針

お客様の声を大切にし、サービス向上に生かす取組

- 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し、サービス向上に生かす取組

- 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「団体保険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。

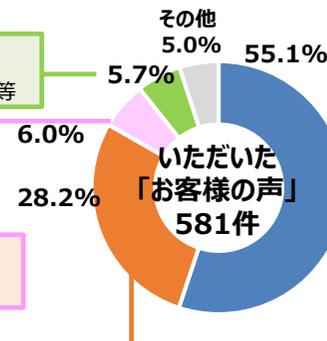
〈「団体保険に関するアンケート」にて頂戴したお客様の声〉

営業担当者関係

- さらなる情報提供に関するもの
- 営業担当者の訪問頻度に関するもの 等

商品関係

- 保障内容の充実に関するもの
- 保険料の水準に関するもの 等



事務手続き関係

- 契約手続き書類や押印の削減に関するもの
- 契約手続き書類の分かりやすさに関するもの 等

システム関係

- 画面の見やすさや操作性の改善に関するもの
- 事務担当者向けWEBサービスの利便性向上に関するもの 等

〈「団体年金に関するアンケート」にて頂戴したお客様の声〉

商品関係

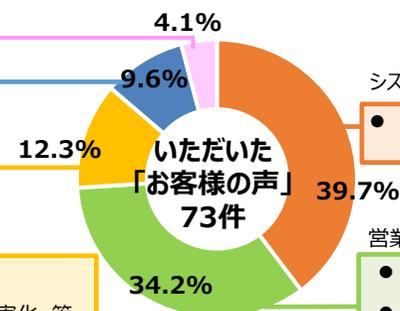
- 商品ラインアップの拡充 等

事務手続き関係

- 事務手続きの簡素化 等

サービス関係

- 従業員セミナーの内容充実化
- ディスクロージャーの情報提供内容充実化 等



システム関係

- 事務担当者向けWEBサービスの利便性向上に関するもの 等

営業担当者関係

- さらなる情報提供に関するもの
- 営業担当者の訪問頻度に関するもの 等

方針5 お客様の声を生かす取組・結果の検証

取組方針

(続き)

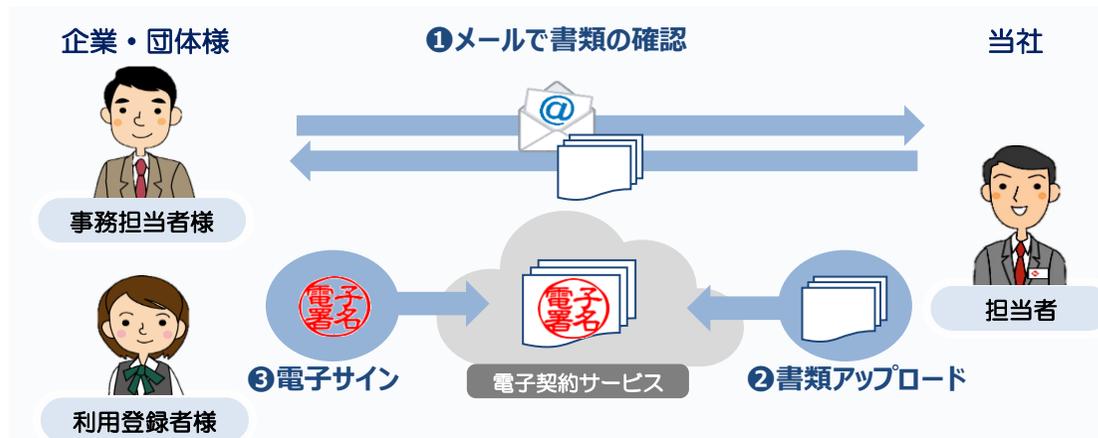
取組状況

お客様の声を大切に、サービス向上に生かす取組

電子契約サービスを活用したペーパーレス・押印レスの実現

- 2023年6月から、企業保険商品の契約締結や制度変更などのお手続きについて、電子契約サービスを活用し、企業・団体の押印業務を電子サインで代替することで、**各種帳票のペーパーレス・押印レスを実現**しました。
- 電子契約サービスの導入により、
 - ・手書き・押印・郵送などが不要となり、事務手続が早期化
 - ・押印などが不要となり、場所を問わずお手続きが可能となり、お客様の利便性が向上しました。

<企業保険商品の契約締結や制度変更などのお手続き>



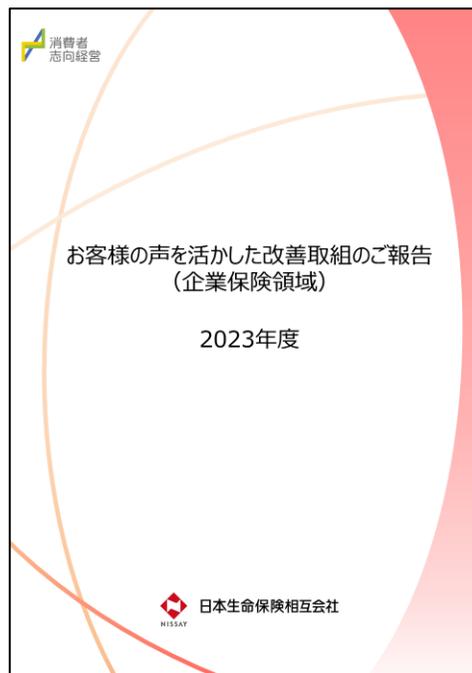
方針5 お客様の声を生かす取組・結果の検証

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、多様なお客様の「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 一人ひとり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、全役員・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。
- 2024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、知見を生かし、「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。
- 2024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めます。

〈自主勉強会の開催（東京）〉



〈有資格者数の推移〉



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。

(別表)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (1/4)

当社「お客様本位の業務運営の取組方針・2023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。

掲載・更新年月日：2024年5月31日

金融事業者の名称	日本生命保険相互会社
■取組方針掲載ページのURL	https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/customer/pdf/torikumi.pdf
■取組状況掲載ページのURL	https://www.nissay.co.jp/kaisha/otsutaeshitai/customer/pdf/torikumi.pdf

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6：一人ひとり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：P12、金融機関：P21、デジタル：P29、企業：P35） 取組方針1：お客様本位に関する指標（営業職員：P3、代理店：P12、金融機関：P21、デジタル：P29、企業：P35） 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：P20、金融機関：P28、デジタル：P34、企業：P43） 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：P12、金融機関：P21、デジタル：P29、企業：P35） 取組状況1：お客様本位に関する指標（営業職員：P3、代理店：P12、金融機関：P21、デジタル：P29、企業：P35） 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：P20、金融機関：P28、デジタル：P34、企業：P43） 取組状況6：お客様本位の活動の評価体系（営業職員：P11）
	(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：お客様の声を生かす取組・結果の検証(P2) 取組方針5：お客様の声を大切に、サービス向上に生かす取組（営業職員：P9、代理店：P18、金融機関：P27、デジタル：P33、企業：P40、41、42）	取組状況5：お客様の声を大切に、サービス向上に生かす取組（営業職員：P9、10、代理店：P18、19、金融機関：P27、デジタル：P33、企業：P40、41、42）
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：P17、金融機関：P26、デジタル：P32、企業：P39）	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：P17、金融機関：P26、デジタル：P32、企業：P39）
	(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。 ・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：P17、金融機関：P26、デジタル：P32、企業：P39） 取組方針4：適切な代理店手数料体系の設定（代理店：P16、金融機関：P25）	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：P17、金融機関：P26、デジタル：P32、企業：P39） 取組状況4：適切な代理店手数料体系の設定（代理店：P16、金融機関：P25）
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に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：P5、代理店：P13、金融機関：P23）	取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）

(別表)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (2/4)

当社「お客様本位の業務運営の取組方針・2023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		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：P13）</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：P22）</p> <p>取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</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：P13）</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：P22）</p> <p>取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</p>
	(注1)	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：P13）</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：P22）</p> <p>取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</p> <p>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：P17、金融機関：P26、デジタル：P32、企業：P39）</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：P13）</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：P22）</p> <p>取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</p> <p>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：P17、金融機関：P26、デジタル：P32、企業：P39）</p> <p>取組状況6：お客様本位の活動の評価体系（営業職員：P11）</p>
	(注2)	実施	<p>取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13）</p>	<p>取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13）</p>
	(注3)	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：P13）</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：P22）</p> <p>取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P4、代理店：P13、金融機関：P23）</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：P13）</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：P22）</p> <p>取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P4、代理店：P13、金融機関：P23）</p>
	(注4)	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：P13）</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：P22）</p> <p>取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</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：P13）</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：P22）</p> <p>取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</p>

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。

- 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。
- 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件
 - 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客層
 - 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む)
 - 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的な内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

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、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。

金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。

金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。

(別表)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (3/4)

当社「お客様本位の業務運営の取組方針・2023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5)	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：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</p>	取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）
	【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	<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：P13）</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：P22）</p> <p>取組方針2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：P30）</p> <p>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：P36,37）</p> <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：P14、金融機関：P23）</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：P13）</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：P22）</p> <p>取組状況2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：P30）</p> <p>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：P36,37）</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：P14、金融機関：P23）</p>
原則6	(注1)	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：P13）</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：P22）</p> <p>取組方針2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：P30）</p> <p>取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</p> <p>取組方針3：確実にお手続きいただくための取り組み（営業職員：P6、代理店：P15、金融機関：P24、デジタル：P31）</p> <p>取組方針3：保障責任の全うに向けた取り組み（企業：P38）</p> <p>取組方針4：適切な代理店手数料体系の設定（代理店：P16、金融機関：P25）</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：P13）</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：P22）</p> <p>取組状況2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：P30）</p> <p>取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）</p> <p>取組状況3：確実にお手続きいただくための取り組み（営業職員：P6、代理店：P15、金融機関：P24、デジタル：P31）</p> <p>取組状況3：保障責任の全うに向けた取り組み（企業：P38）</p> <p>取組状況4：適切な代理店手数料体系の設定（代理店：P16、金融機関：P25）</p>
	(注2)	実施	取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13）	取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13）

(別表)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表 (4/4)

当社「お客様本位の業務運営の取組方針・2023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：P13） 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：P22） 取組方針2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：P30） 取組方針2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）	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：P5） 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：P13） 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：P22） 取組状況2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：P30） 取組状況2：重要な情報の提供（営業職員：P5、代理店：P13、金融機関：P23）
	(注4)	実施	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：P14、金融機関：P23）	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：P14、金融機関：P23）
	(注5)	実施	全社方針6：一人ひとりがお客様本位で行動する為の取組(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：P13） 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：P22） 取組方針2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：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：P20、金融機関：P28、デジタル：P34、企業：P43）	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） 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：P13） 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：P22） 取組状況2：お客様の多様なニーズにお応えする商品・サービスの提供（デジタル：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（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、デジタル：P34、企業：P43）
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。		全社方針6：一人ひとりがお客様本位で行動する為の取組(P2) 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：P20、金融機関：P28、デジタル：P34、企業：P43） 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、デジタル：P34、企業：P43） 取組状況6：お客様本位の活動の評価体系（営業職員：P11）
	(注)	実施	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：P20、金融機関：P28、デジタル：P34、企業：P43） 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、デジタル：P34、企業：P43） 取組状況6：お客様本位の活動の評価体系（営業職員：P11）

日本生命保険相互会社 総合企画部
 ニッセイコールセンター 0120-201-021
 受付時間 月～金曜日 9:00～18:00
 土曜日 9:00～17:00
 (祝日・12/31～1/3を除く)