

2021年7月2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 2021 年度取組について

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のさらなる推進を図るべく、2021 年度のお客様本位の業務運営に関する取組内容をまとめ、「お客様本位の業務運営に係る取組内容」（以下「当取組内容」）を改定しました。

当社は、2017 年 3 月に「お客様本位の業務運営に係る方針」および当取組内容を定めて以降、お客様本位の業務運営をより一層推進する観点から、継続的な取り組みの強化・充実を行っており、その結果を公表しています。

今般の改定は、より一層お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくために、社会の要請や時代の変化に応じたお客様のニーズにお応えするための新たな生命保険商品・サービスの提供や、募集代理店への情報提供の充実、高齢のお客様へのより丁寧な対応等において、取り組みの強化を図ったものであります。

当取組内容にのっとり、全業務分野においてお客様本位の業務運営の推進に努めるとともに、その状況については定期的に検証し、お客様本位の取り組みのさらなる強化につなげてまいります。

以 上

2021年7月2日

日本生命保険相互会社

## お客様本位の業務運営に係る取組内容

「お客様本位の業務運営に係る方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

### 方針1. お客様本位の業務運営

当社は、経営基本理念に則り、お客様が真に求める生命保険商品・付帯サービスを提供し、お客様に対する長期にわたる保障責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

- ・当社は、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ない、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、創業以来、相互扶助の精神に基づき、お客様にお約束した保険金・給付金等を確実にお支払いすることを通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与するべく努めてまいりました。
- ・金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、生命保険会社としてのお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を社外取締役委員会での審議を経て取締役会にて制定し公表しております。
- ・また、当該方針に対応する主な取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」としてとりまとめ、経営会議の諮問を受けたお客様本位の業務運営推進委員会にて審議を行ったうえで、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表してまいります。
- ・また、当該方針および取組内容の定着を測る指標として「お客様満足度」を定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。

## 方針 2. 生命保険商品・付帯サービスの開発

当社は、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様が真に求める生命保険商品・付帯サービスの開発に努めてまいります。

### 考え方

- ・当社は、生命保険商品・付帯サービスの開発にあたって、社会課題の分析、市場調査、お客様からのご意見等を活用し、社会の要請やお客様のニーズにお応えした生命保険商品・付帯サービスを提供することが重要と考えております。
- ・また、生命保険商品の開発にあたっては、主にご加入いただくお客様の層を想定し、当該商品がお客様のどのようなニーズにお応えするものなのかを明確にするよう努めております。

### 具体取組

#### (個別保険領域)

- ・当社は、お客様一人ひとりの人生に寄り添う保障をご提供できる生命保険商品として「みらいのカタチ」を発売しております。「みらいのカタチ」では、お客様にとって必要な保険を自在に組み合わせ、ご加入や保障の見直しを行っていただくことで、多様化するお客様ニーズによりきめ細やかにお応えすることができるようになっております。
- ・なお、「みらいのカタチ」で組み合わせることのできる保険のラインアップ拡充および保障内容のバージョンアップにも取り組んでおり、2020年4月より「ニッセイみらいのカタチ 認知症保障保険 “認知症サポートプラス”」を新たに発売いたしました。当商品では、社会課題である認知症に対し、保障とサービスにより、予防から発症後までトータルでのサポートを提供しております。さらに、2021年7月2日には、入院に伴う収入減少に備えることができる、「ニッセイみらいのカタチ 入院継続時収入サポート保険 “収 NEW 1(シュウニューワン)”」を発売いたしました。これらの商品をラインアップに加え、さらに進化した「ニッセイみらいのカタチ」で、これからもお客様の生き方にぴったり寄り添う保障の提供に努めてまいります。
- ・また、お客様とのコミュニケーションを深め、お客様一人ひとりにとってより良いサービスを実現したいという思いから、お客様やご家族の状況を当社にご連絡いただくこと等によってサクスマイルが貯まる「ずっともっとサービス」を提供しております。「健康サポートマイル」の導入等、サービスのラインアップ拡充にも、取り組んでおります。
- ・加えて、高齢者のみ世帯が増加している状況を踏まえ、「身元引受保証」「生活支援」「任意後見」「葬儀や納骨等の亡くなった後の対応」等の、生前から死後に至るまでの一貫したサポートを提供する、ご契約者向けシニアサービスとして、「GranAge Star」グランエイジ スターのご案内を開始しております。

- ・その他、より良い治療や介護に向けたアドバイスを提供する付帯サービスとして、「認知症・介護 あなたのそばのコンシェルジュ」(認知症・介護の相談窓口)、「ベストドクターズ・サービス」(専門医紹介サービス)を提供しております。
- ・さらに、金融機関代理店向けに、相続ニーズや資産形成ニーズ等にお応えする商品を開発しており、商品ラインアップやサービスの拡充に取り組んでおります。

### **(企業保険領域)**

- ・企業や官公庁等の団体のお客様向けには、福利厚生に関するコンサルティングや情報提供サービスを通じ、死亡保障・医療保障・休業補償・年金分野を中心とした福利厚生制度を支える商品を提供しております。年金分野においては、長引く低金利環境下で、安全性資産である国内債券の収益に課題があることに加え、現状、市場環境が不透明さを増しており、企業年金の運用では収益確保と運用の安定化を両立することが求められております。こうしたニーズにお応えするべく、2022年2月に企業年金向け新商品「ニッセイ特別勘定第1特約『グローバルバランスロ』」を新たに発売いたします。
- ・また、付帯サービスとして、当社所定の団体保険のお客様(従業員)と、団体の人事・総務ご担当者のそれぞれに、メンタルヘルス、健康、介護についての専門家への無料相談等を含むインターネットサービス「N-コンシェルジュ」等を提供しております。

### **(健康増進支援サービス)**

- ・「人生100年時代」を迎える中、当社はヘルスケア事業を本格展開し、国民の健康寿命延伸に貢献するとともに、本業である保険事業の高度化を実現し、お客様サービスや利便性の向上を目指してまいります。
- ・健康増進に向けたサービスとして、2020年7月より、ICT機器を活用した遠隔での生活習慣改善の指導を行う「糖尿病予防プログラム」の提供を本格開始しております。

### 方針 3. 生命保険商品の募集

当社は、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、生命保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ①お客様の保険その他金融商品に関する知識、生命保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案してご提案いたします。
- ②生命保険商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのニーズに対応していることを確認いたします。
- ③変額年金、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、①②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商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心掛けます。

### 考え方

- ・当社は、生命保険商品の募集にあたっては、お客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすくご説明し、お客様自身に自らのご意向に対応したものであることをご確認いただくことが重要と考えております。また、お客様に商品内容を正しくご理解いただくために、適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。

### 具体取組

#### 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案

##### (お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- ・当社は、金融商品の販売等に関する法律に基づき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した生命保険商品をご提案できるよう社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。
- ・生命保険商品のご提案にあたって使用するパンフレット等では、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明示することにより、ご提案した商品がお客様のご意向に対応しているかどうかを簡単にご確認いただけるよう努めております。
- ・また、具体的な商品のご提案にあたっては、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(「死亡のリスク」、「重い病気や介護等のリスク」、「入院・手術等の医療のリスク」、「老後等、将来の資金が必要になるリスク」)に対するご意向を必ずお伺いすることとし、こうしたお客様のご意向を把握できていない場合には、システム上、お申し込み手続きに進まないよう対応を行っております。

- ・加えて、ご提案する商品がおお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧にご説明するよう努めており、さらに、お申し込み手続き時においても、当該お申し込み内容がおお客様のご意向に対応したもとなっているかどうかを改めてご確認いただいております。
- ・外貨建保険や変額年金など、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、運用リスク等がおお客様のご負担となる投資性の強い商品(特定保険契約)については、お客様の保険その他金融商品に関する知識、生命保険商品ご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、お客様に応じたご提案を行っております。

### **(「ご契約サービス案内」の実施)**

- ・当社では、お申し込み手続き以降に、高齢のお客様からのお申し込み、高額のお申し込み等を対象に、募集担当者以外の確認担当者がおお客様を訪問し、ご住所等のおお客様情報が正確かどうか、ご意向に対応したお申し込み内容かどうか等を改めてご確認いただく「ご契約サービス案内」を実施しており、お申し込みいただいた生命保険商品等に対するお客様のご理解を深めていただくとともに、正確なおお客様情報に基づくサービスの向上に努めております。

### **(高齢のお客様等への募集)**

- ・当社は、一般的に、高齢になるにつれ認知判断能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客様が生命保険商品にご加入される際には、ご親族の同席をお願いすると共に、お申し込み手続き後に、募集担当者以外の確認担当者がおお客様を訪問し、「ご契約サービス案内」を実施するなど、お客様の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おります。また、お申し込みの際にはご高齢のお客様ご自身によるお問い合わせが困難になった場合に備え、事前に登録いただいたご家族にも契約情報をお知らせする「ご契約情報家族連絡サービス」への登録をご案内し、安心してご契約を継続いただくためのご家族のサポート体制構築にも努めております。加えて、障がいのあるお客様に対して、正当な理由なく障がいを理由にサービスの提供等をお断りすること等がないよう「行動規範」に定めるとともに、高齢のお客様や障がいのあるお客様等に配慮すべき事項を示した社内教材「心のバリアフリーガイドブック」を作成のうえ研修を実施する等、お客様に応じた適切な対応が行えるよう取り組みを進めております。
- ・上記取り組みに関し、新しい生活様式下の対応として、訪問やご家族の同席が困難なお客様に対するTV電話等を活用した対応も行っております。

## 2. 重要な情報の提供

### (契約概要・注意喚起情報)

- ・当社は、お申し込みの際し、お客様に生命保険商品の内容・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に記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。
- ・「契約概要」、「注意喚起情報」の作成・変更の際には、社内の消費生活アドバイザー等による審査を行うことに加え、社外の有識者等からご意見をいただく機会を設けることで、お客様にとってより分かりやすい内容となるよう努めております。また、文字量の分析結果や外部コンサルティング会社によるデザインの評価結果に基づき、文字量の削減、図の挿入、1行の長さや色彩の見直し等を実施し、読みやすさの向上に努めております。
- ・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、解約払戻金額が一時払保険料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資料をお渡ししてご説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。
- ・なお、当社の特定保険契約の「契約締結前交付書面(契約概要／注意喚起情報)兼商品パンフレット」については、第三者機関である一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)による「見やすいデザイン認証」を取得しております。今後もお客様にとってより分かりやすい内容をお伝えできるよう努めてまいります。

### (情報提供の充実)

- ・当社は、営業職員が使用する携帯端末に、さまざまな機能を登載・活用することで、お客様への情報提供の充実を図っており、各種税制・社会保障制度を踏まえつつ、お客様の家族状況、財産状況、将来の生活プラン等を反映しながら、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・活用することで、より充実した情報提供を推進してまいります。
- ・情報提供にあたっては、お客様との情報の非対称性も踏まえ、適切な内容・方法でなされるよう社内体制を構築しております。
- ・また、「ご契約サービス案内」においても、募集担当者以外の確認担当者から、前述のとおりご住所等のお客様情報が正確かどうか、ご意向に対応したお申し込み内容かどうか等をお客様にご確認いただいております。

### **(複数の生命保険商品を組み合わせる場合)**

- ・当社は、「みらいのカタチ」等、複数の生命保険商品を組み合わせでご提案する際には、お客様が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」において個々の生命保険商品における保険料や保障内容等の重要な情報をご説明しております。例えば、「みらいのカタチ」において終身保険と介護保障保険を組み合わせでご提案する場合、組み合わせでご加入される場合の取り扱いに加えて、お客様が終身保険と介護保障保険のみに個別にご加入することもご検討いただけるよう、それぞれの生命保険商品ごとの保険料や保障内容等の重要な情報についてもご説明しております。
- ・なお、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ご説明を行っております。

### **3. 保険料・保険金等に関する情報提供**

- ・当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している生命保険商品について、お客様にお支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客様にご理解いただくために、「契約概要」に保険料・保険金額・支払い事由等を、「注意喚起情報」に保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を記載しております。
- ・また、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)については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、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)を記載しております。
- ・なお、営業職員が特定保険契約を販売するにあたっては(現在、他の保険会社から募集委託を受けた外貨建保険を販売中)、社内検定の合格を要件とし、また、営業職員が使用する携帯端末に市場リスクを説明する「顧客用視聴動画」を登載し、お申し込み手続き前にお客様に視聴いただくことを必須とする等、重要事項説明を適正に行うことができる体制の構築に努めております。

### **4. 団体保険等**

#### **(団体保険)**

- ・当社は、企業や官公庁等の団体が団体保険商品の加入勧奨を行う際にも、当該団体保険商品が被保険者となるお客様のご意向に対応した内容となっていることをお客様自身にご確認いただけるよう対応しているほか、保険料・保険金その他の重要な情報を分かりやすく提供するよう努めております。



**(当社が募集委託を受ける場合)**

- ・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も、当該保険会社と協議し、商品の特性に応じ、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おります。

#### 方針 4. 代理店への募集委託

当社は、当社の募集代理店において、3. に定める商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行ってまいります。

#### 考え方

- ・当社は、募集代理店がお客様のご意向等に対応した生命保険商品のご提案や重要な情報の提供を適切に行えるよう、募集代理店に対して適切な指導・教育を行うことが重要であると考えております。

#### 具体取組

- ・当社は、新たに募集代理店への委託を開始する際には、商品提案等が適切に行える体制となっているかどうかを確認しております。
- ・委託開始後においては、募集代理店がお客様のご意向等に対応した生命保険商品のご提案や、お客様に商品の内容・仕組みをご理解いただくための重要な情報提供を適切に行うことができるよう、募集代理店に対する教材の提供や研修等を通じた指導・教育を行っております。この指導・教育に係る取組内容・結果について、当社の経営層で構成する会議体等への報告を実施し、今後の当社取り組みに反映してまいります。
- ・また、複数の保険会社の商品を取り扱う募集代理店(乗合代理店)において、お客様に対して特定の生命保険商品を提案・推奨する際には、その提案・推奨理由を分かりやすくご説明するよう指導・教育を行っております。加えて、他の保険会社の商品と当社の商品とを比較しやすくするためのお客様向けの説明資料を作成し、乗合代理店に提供しております。
- ・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、お客様向け説明資料や教材を提供し、研修等を通じた指導・教育を行っております。2019年4月には、分かりやすさの強化、投資信託との比較等を企図し、積立利率や実質的な利回り、各種リスク・費用等についてまとめた募集補助資料も提供しており、募集時の説明強化を図っております(各業態の枠を超えた多様な商品の比較をより容易にする観点から、「募集補助資料」については、2021年10月より、金融商品の目的・機能、商品組成に携わる事業者が想定する購入層、リスク・費用等を簡潔に記載した「重要情報シート」に改めたくうえで、提供する予定としております)。また、お客様のさらなる理解促進に向けて、「パンフレット」「意向確認書」等の各種説明資料やお手続き書類等について改訂・改良を実施しております。

- ・加えて、外貨建生命保険のリスクについてまとめた動画や『「市場リスクを有する生命保険の募集等に関するガイドライン」の改正内容についての解説書』、「代理店点検から見られる好取組事例と当社が考えるベストプラクティス」の提供等を行う中で、金融機関との対話の質の向上を図り、代理店のより適切な保険募集体制の構築やお客様本位の業務運営の強化を実施してまいります。特に、金融機関代理店によるアフターサービスのさらなる推進に向け、アフターサービスに必要なツール、ツールの使い方や具体的な話法を例示した資料の提供等に努めております。また、金融機関による自己点検等で募集補助資料等の活用状況を確認し、好取組事例について代理店点検時等で共有化を行っております。
- ・なお、当社では、募集代理店によるお客様サービス向上や適切な業務運営に資する取り組み・体制整備を評価し、さらなる高度化を促進する観点から、2019年4月に代理店手数料体系を改正いたしました。具体的には、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、募集代理店の取り組み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いたしました。また、募集代理店との対話を通じて得られた、お客様本位の業務運営に関する好取組事例の共有等を推進することで、募集代理店ではお客様本位の業務運営に資する取り組みが行われています。
- ・現在、生命保険協会の「代理店業務品質スタディグループ」において、各社の顧客本位の業務運営の後押しに資する代理店業務品質のあり方について議論がなされておりますが、今後、こうした議論も参考に代理店手数料体系の高度化の検討や、品質評価結果に係る検証を実施してまいります。
- ・上記体系や考え方について、お客様向けに、ホームページ上で公表しております。また、募集代理店向けには、対話・意見交換を実施し、好取組事例等を共有することで、当社や募集代理店における「お客様本位の業務運営」の推進に努めております。

#### 方針 5. 保険金・給付金等のお支払い等

- 1) 当社は、お客様のご加入されている生命保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めてまいります。
- 2) 当社は、効率的な事務体制の構築やお客様へのご説明の充実を通じ、お客様にとって分かりやすく利便性の高いお手続きを実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするよう努めてまいります。

#### 考え方

- ・当社は、生命保険商品のご契約期間が長期にわたることから、ご加入後も、定期的にお客様に情報提供等を行うことが重要と考えております。
- ・また、保険金・給付金等を正確かつ迅速にお支払いできるよう、支払査定のための医学的・法務的専門知識を有する人材の育成やシステムの強化を図るとともに、お客様や社外の方からいただいたご意見をもとに、お客様向けの通知物や事務取り扱いの改定、システム開発等の業務改善およびお客様への情報提供やご説明の充実に向けた取り組みを進めることが重要と考えております。

#### 具体取組

##### 1. 契約継続中の情報提供等

- ・当社は、保険金・給付金等のご請求やライフサイクルの変化に応じた保障の見直しその他必要なお手続きを漏れなくご案内するため、営業職員による「ご契約内容確認活動」等を行っております。また、年に1回「ご契約内容のお知らせ」(現在ご加入の生命保険商品の内容や配当金等の情報をお知らせする通知)をお送りしているほか、ホームページのご契約者専用ページや日本生命アプリでも、現在ご加入の生命保険商品の内容等をご確認いただけるよう対応しております。
- ・また、ライフイベントごとに必要と考えられるお手続きを一覧化し、現在のご契約内容を確認しながら必要なお手続きを漏れなく行える「まごころナビ」を営業職員が使用する携帯端末に登載する等、必要なお手続きを分かりやすくご案内できるよう取り組みを進めております。加えて、新型コロナウイルス感染症の影響でお客様の非対面でのお手続きニーズが高まっていることに鑑み、携帯端末 <sup>タスカル</sup> TASKALLとお客様の端末で画面を共有し、お手続きを行うシステムを新たに導入しております。

- ・さらに、高齢のお客様には、当社からお客様への直接の連絡が困難な場合にも、ご家族の協力を得て必要なお手続きを速やかにご案内できるよう、お客様がご加入されている生命保険商品の情報を年に1回ご家族にお知らせする「ご契約情報家族連絡サービス」を提供しております。また、70歳以上のお客様のうち、一定期間お会いできていないお客様に対しては郵送・電話・訪問等によりお支払い事由が発生していないかを確認する取り扱いを実施しております。

## **2. 保険金・給付金等の支払いに関する体制整備**

- ・当社は、「支払アンダーライティングシステム」を導入し、お客様からご提出いただく診断書や請求書の情報を専門業者に委託してデータ化し、お支払いの迅速化を進めるとともに、少額の給付金については診断書に代えて領収証等によるご請求を可能にする等のお手続き時のご提出書類の簡素化に取り組んでおります。また、支払査定のための医学・法務専門知識を有する人材の体系的な育成を行うことで、正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払いの実現に努めております。
- ・また、お客様にとってより簡便な請求手続きの実現に向けて、住所変更、資金取引、給付金請求手続きの一部や年金開始手続き等については、お客様のパソコンやスマートフォンからのお手続きが可能となっております。
- ・加えて、営業職員が使用する携帯端末のカメラ機能を活用し必要書類を撮影することで、お手続き時の提出書類の簡素化等の利便性向上を図っております。

## 方針 6. サービスチャネルの構築

当社は、生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、フェイス・トゥ・フェイスでのサービスを中心とし、営業職員その他さまざまなサービスチャネルの構築・発展に努めてまいります。

### 考え方

- ・当社は、フェイス・トゥ・フェイスのお客様サービスを担う営業職員に加え、お客様のライフスタイルが多様化している中でお客様とコンタクトをとるためのさまざまなサービスチャネルを整備・強化することが重要と考えております。

### 具体取組

- ・当社は、フェイス・トゥ・フェイスのお客様サービスを担う営業職員を全国の営業部に配置するほか、お客様と多くの接点を構築するために、来店型店舗であるニッセイ・ライフプラザ、募集代理店、金融機関代理店等、多様なサービスチャネルを整備・強化しております。
- ・また、高齢のお客様専用のお問い合わせ窓口である「シニアほっとダイヤル」の開設により、より丁寧な対応に取り組んでいるほか、耳の聞こえないお客様や聞こえにくいお客様、発話が困難なお客様がコールセンターにお問い合わせしやすくなる「日本生命手話通訳リレーサービス」を提供しております。
- ・加えて、お客様のライフスタイルの多様化や IT の進展を踏まえ、生体認証を活用したスマートフォンアプリの提供を開始・機能拡大する等、ホームページ、コールセンター、ソーシャルメディア、メールマガジン等を通じたお客様手続きの利便性向上や情報提供体制の整備に取り組んでおります。

## 方針 7. お客様の声を経営に生かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

### 考え方

- ・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映することが重要であると考えております。

### 具体取組

- ・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。
- ・また、これらのお客様の声を業務運営に反映させるため、役員層を中心メンバーとする「お客様本位の業務運営推進委員会」を定期的で開催し、お客様の声の共有およびお客様サービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。なお、当委員会では「お客様本位の業務運営に係る取組内容」に関する審議も行っております。
- ・さらに、全国各地のお客様に、当社の事業活動を説明し、経営全般や生命保険商品、事務・サービス等に関するご意見、ご要望等をお伺いする「ニッセイ懇話会」を開催しているほか、社外機関を通じて、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「お客様満足度調査」の実施や、お客様対応の専門家や社外の消費生活アドバイザー等から、事務・サービス全般やお客様向けの説明資料等についてご意見をいただく「消費者モニター会議」の開催等、お客様サービスの向上に努めております。
- ・加えて、企業の苦情を中心としたお客様対応に関する国際標準規格である「ISO10002(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)」の自己適合宣言を実施しており、当該規格に準拠し、お客様の声を踏まえた継続的なお客様サービス改善に取り組む中で、「消費者志向自主宣言」を公表しております。

## 方針 8. 資産運用

当社は、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、安全性・収益性・流動性に加え、公共性を勘案した資産運用に努めてまいります。

### 考え方

- ・当社は、お客様にお約束した利回りを安定的に確保し、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、ALM(アセット・ライアビリティ・マネジメント)\*の考え方に基づき、資産運用を行っております。また、資産種類・国・通貨等の分散に留意し、特定の資産や国等に偏ることのないバランスの取れたポートフォリオの構築を通じて安定的な収益力の向上に努めております。

\* 生命保険商品という超長期の負債特性を反映し、資産と負債を総合的に把握・管理する手法。

### 具体取組

- ・当社は、円金利資産である公社債等の運用を中心としつつ、厳格なリスク管理を前提として、外国証券等にも投資し、バランスの取れた分散型ポートフォリオを構築しています。加えて、きめ細やかな基準に基づく投資案件の選別や、潜在的なリスク懸念事象の把握およびリスク顕在化時に備えた対応策を強化するとともに、リスク管理部門等がポートフォリオのリスク量の管理や個別の投資案件の審査等を通じて牽制を働かせることにより、安全性の高い資産運用に取り組んでおります。
- ・上記のリスク管理体制を前提に、円金利資産の長期化を通じたリスク圧縮や、海外を中心としたクレジット資産の積み増し、リスク性資産の国際分散投資を推進し、収益力の向上に向けたポートフォリオの変革に取り組んでおります。また、ニューヨーク、ロンドン、シンガポールに有する資産運用拠点や、ニッセイアセットマネジメント株式会社やニッポンライフ・インディア・アセットマネジメント社、米 TCW 社等のグループのアセットマネジメント会社への運用委託を通じて、収益源の多様化・分散化を図っております。2019 年度より、当社グループの資産運用態勢の高度化を目的に、当社と大樹生命のクレジット投資・オルタナティブ投資の機能をニッセイアセットマネジメント株式会社へ移管する取組を進めており、2021 年度始に当社機能を移管しております。
- ・さらに、パリ協定や SDGs (Sustainable Development Goals: 持続可能な開発目標) などの世界的な潮流や、環境 (E: Environment)、社会 (S: Social)、ガバナンス (G: Governance) の要素が中長期の企業価値に与える影響が強まっていることを踏まえ、ESG 投融資を強化することにより、持続可能な社会の実現と運用収益の向上の両立を目指してまいります。
- ・また、スチュワードシップ活動を不断に充実させながら、投資先企業の成長を通じた長期安定的な運用収益の拡大を図ってまいります。



## 方針 9. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

### 考え方

- ・当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引(利益相反の可能性のある取引)を適切に把握・管理するための体制を整備することが重要と考えております。

### 具体取組

#### (利益相反の管理)

- ・当社では「利益相反管理方針」等の規程を整備し、利益相反の把握・管理を行っております。
- ・具体的には、法人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を構築しており、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、運用部門が独立して判断を行っております。
- ・また、議決権行使に係るガバナンス体制の強化等を目的として、社外取締役等の社外委員を過半とするスチュワードシップ諮問委員会を設置しております。利益相反管理の観点から、当社と保険取引が多い企業や代理店としての保険取扱高が多い企業等の議案を重要議案と定め、そのうち議決権行使精査要領に抵触した議案について、スチュワードシップ諮問委員会で事前に審議を行っております。なお、議決権行使後にも、利益相反管理の観点から、保険取引等に影響を及ぼしていないか検証を実施するとともに、議決権行使結果についても、賛否判断理由を含め、個別に開示を行っております。
- ・加えて、利益相反の可能性のある取引として主に以下の①から③を特定し、適切に管理しております。
  - ①貸付や出資引受等の条件として生命保険商品へのご加入を求める等、優越的地位の濫用に該当するおそれのある取引について、マニュアルの整備や研修等を通じ、当該取引を防止する体制を構築するとともに、お客様からの苦情や内部通報をモニタリングし、当該取引が発生していないことを確認しております。
  - ②当社の生命保険商品にご加入するお客様に対してその保険料のための融資をする取引等(バックファイナンス)を防止するため、全ての融資案件について、融資担当部が融資先企業に対し、資金使途のヒアリングを行っております。ヒアリングの結果、資金使途が当社との取引であることが判明した場合、融資担当部と利益相反管理統括担当部との間で協議のうえ、当該取引条件の変更、取引の中止等を行っております。

③インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引について、情報管理に係る規程の整備、研修等を通じ、当該取引の発生を防止する体制を構築しております。

#### **(代理店に募集委託をする場合)**

- ・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、当社は、募集代理店に支払う代理店手数料の水準は、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、適切な設定を行っております。なお、募集代理店によるお客様サービス向上や適切な業務運営に資する取り組み・体制整備を評価し、さらなる高度化を促進する観点から、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おります。また、当社は、「募集代理店手数料規程」に基づく代理店手数料のほかに、当社の特定商品の販売量に偏重した上乘せ報酬等の支払いは行っていません。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。
- ・また、乗合代理店において、特定の保険会社との系列関係等を理由として、複数の保険会社の商品から特定の商品をお客様にご提案・推奨する場合には、そのための社内規則の整備ができていないか、また実際にその理由をお客様に適切にご説明できているか等について、募集代理店の点検等を通じて定期的にモニタリングを行っております。

#### **(当社が募集委託を受ける場合)**

- ・当社は、お客様の多様なニーズにお応えできるよう、当社の生命保険商品に加え、他の保険会社から当社の商品ラインアップを補完する商品の募集を受託することを通じて、商品ラインアップの拡充に取り組むとともに、お客様への保険商品のご提案にあたっては、これらの商品ラインアップからお客様のご意向に対応した最適な商品をご提案できるよう努めております。

#### **(当社がグループ会社等の紹介等を行う場合)**

- ・当社は、保険商品以外のお客様の多様なニーズにお応えできるよう、当社グループ会社等のご紹介等を行う場合には、ご紹介等に先立ちお客様から当該ご紹介に係る同意をいただくとともに、お客様のご意向に反するご紹介等とならないようマニュアルの整備や研修等に努めております。

## 方針 10. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための給与・研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

### 考え方

- ・当社は、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最善の利益を追求することができるような体制を整備することが重要と考えております。
- ・また、「経営基本理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に努めるとともに、当社の営業職員や募集代理店の指導・教育を行う担当者等に対し、高度な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することが重要と考えております。

### 具体取組

#### 1. 業績評価体系

- ・当社は、営業職員や、募集代理店へ指導・教育を行う担当者等について、保険募集だけでなく、例えば、ご契約の継続状況に加えて、お客様への情報提供、ご加入後の生命保険契約に係るお手続き等のお客様サービスの提供といった要素も盛り込んだ多面的な業績評価体系を構築するよう努めております。
- ・なお、販売促進施策については、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おります。

#### 2. 当社職員への研修・教育

##### (研修・教育)

- ・当社は、営業職員が、生命保険商品の内容・仕組みなどへの理解をさらに深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案スキル等を向上できるよう、生命保険商品・付帯サービスに加え、社会保障制度等の知識研修や、生命保険商品提案のロールプレイング等のスキル研修等を行っております。
- ・また、生命保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等に関する豊富な知識を有する「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」、「AFP(日本FP協会認定資格)」の取得を推奨しております。

### **(理念・方針等の浸透)**

- ・当社は、「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、会議・研修等において役員が職員に語りかけることに加え、全役員・職員が携行する「職員必携」に経営基本理念および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」や、お客様本位の業務運営に係る方針を記載し、さらに「私たちの誓い」については会議・研修等で唱和する等の取り組みを行っております。
- ・加えて、毎年役員が各支社を訪問し、経営理念やお客様本位の重要性について語りかけを行い、理念の浸透を図るとともに、販売現場においてお客様本位を実現する為の意見の収集を行い、現場と本部の双方向でお客様本位の高度化に向けた取り組みを実施しています。
- ・また、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、役員層を中心メンバーとする「お客様本位の業務運営推進委員会」において、「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善と共に審議を行ったうえで、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的な更新・公表を行ってまいります。

※記載内容は、特段の記載がない限り2021年7月現在の状況を記載しております。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。

(別表)

・当社「お客様本位の業務運営に係る方針」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いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針における該当箇所		
【顧客の最善の利益の追求】	原則2	方針10	考え方 ----- 具体取組(1:業績評価体系) ----- 具体取組(2:当社職員への研修・教育)	
		(注)	方針1 考え方 ----- 方針7 考え方 ----- 具体取組	
	【利益相反の適切な管理】	原則3	方針9	考え方
		(注)	方針3	具体取組(4:当社が募集委託を受ける場合)
方針9			具体取組(代理店に募集委託をする場合) ----- 具体取組(利益相反の管理)	
【手数料等の明確化】	原則4	方針3	具体取組(3:保険料・保険金等に関する情報提供)	
【重要な情報の分かりやすい提供】	原則5	方針3	考え方 ----- 具体取組(2:情報提供の充実)	
		(注1)	方針3	具体取組(1:お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案) ----- 具体取組(2:契約概要・注意喚起情報) ----- 具体取組(4:当社が募集委託を受ける場合)
	方針4		具体取組	
	方針9		具体取組(代理店に募集委託する場合) ----- 具体取組(当社がグループ会社等の紹介等を行う場合)	
	(注2)	方針10	考え方 ----- 具体取組(1:業績評価体系)	
		(注2)	方針3	具体取組(2:複数の生命保険商品を組み合わせる場合)
	(注3)	方針3	具体取組(2:契約概要・注意喚起情報)	
		(注4)	方針3	具体取組(2:契約概要・注意喚起情報)
	(注5)		方針4	具体取組
		方針3	具体取組(2:契約概要・注意喚起情報)	
	方針4	具体取組		

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針における該当箇所			
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則6	方針3	考え方 ----- 具体取組(2: 情報提供の充実)		
		方針3	具体取組(1: お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案) ----- 具体取組(3: 保険料・保険金等に関する情報提供)		
	(注1)		方針4	具体取組	
	(注2)	方針3	具体取組(2: 複数の生命保険商品を組み合わせさせた場合)		
	(注3)	方針3	具体取組(1: お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)		
		方針4	具体取組		
	(注4)	方針3	具体取組(1: 高齢のお客様等への募集)		
	(注5)	方針3	具体取組(2: 情報提供の充実)		
		方針4	具体取組		
		方針10	具体取組(2: 当社職員への研修・教育)		
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	原則7	方針10	考え方 ----- 具体取組(1: 業績評価体系) ----- 具体取組(2: 当社職員への研修・教育)		
			(注)	方針10	具体取組(2: 理念・方針等の浸透)