

## 大同生命 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

大同生命は、社是である「加入者本位」・「堅実経営」をすべての活動の礎とし、中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指しております。

これからも、全役職員が一丸となって、この想いを強く共有し、常にお客さまの立場に立った健全な業務運営を実践していくため、以下の方針を定めます。

### <本方針の体系>

#### [方針1] より良い保険商品・サービスの提供

- ・ 中小企業市場に特化した独自のビジネスモデル
- ・ 中小企業を取り巻く環境変化を踏まえた保険商品の提供
- ・ 経営者個人としてのリスクに対応する保険商品・サービスの提供
- ・ 中小企業の経営を支えるサービスの提供
- ・ 健康で豊かな社会づくりへの貢献

#### [方針2] 「お客さま本位」の提案・販売

- ・ 最適な保険商品の提案
- ・ 重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み

#### [方針3] 業務運営の質の向上

- ・ 正確でわかりやすく利便性の高いサービスのご提供
- ・ 正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払い
- ・ 高齢のお客さま等への対応
- ・ 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

#### [方針4] 資産運用

#### [方針5] 利益相反取引の適切な管理

- ・ 利益相反を防止する態勢整備
- ・ 利益相反のおそれのある取引例と対応内容

#### [方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

- ・ 「お客さま本位」の行動の浸透
- ・ 倫理観と高度な知識を備えた人材の育成
- ・ 「お客さま本位」の行動を促進する態勢の整備

#### [方針7] 推進態勢

## **[方針1] より良い保険商品・サービスの提供**

私たちは、中小企業を取り巻く環境変化を踏まえ、常に、お客さまの置かれた状況や多様化・高度化するニーズにお応えできる、保険商品・サービスの開発と提供に取り組みます。

### **具体的な取り組み内容**

#### **1. 中小企業市場に特化した独自のビジネスモデル**

○大同生命は、1970年代より、中小企業関連団体や税理士団体等と提携関係を結び、それぞれの団体の特性に応じて設計した保険商品（以下、制度商品）の販売をコアビジネスと位置づけ、そのビジネスモデルを時代に応じて進化させてまいりました。

これらの制度商品は、各種団体の会員企業や、会員税理士・公認会計士の顧問先企業をお守りするための保障制度、あるいは経営者・従業員のための福利厚生制度として活用されております。

○具体的には、1971年（昭和46年）より、公益財団法人 全国法人会総連合および公益財団法人 納税協会連合会の『経営者大型総合保障制度』を受託し、当社の営業職員および募集代理店が会員企業・事業主に対して制度商品を推進しております。

また、1976年（昭和51年）よりTKC全国会の『TKC企業防衛制度』を、1970年代以降各地域の税理士会・税理士協同組合の『総合事業保障プラン』をそれぞれ受託し、会員・組合員である税理士が、顧問先の企業・事業主に対するリスク・コンサルティングの一環として、制度商品を推進しております。

#### **2. 中小企業を取り巻く環境変化を踏まえた保険商品の提供**

○提携団体の制度商品は、各団体の会員・顧問先である中小企業のニーズを踏まえて設計しており、中小企業を取り巻く環境変化に応じて制度商品のラインアップを拡充させてまいりました。

○各団体との提携以降、まず主力商品と位置づけ充実させてきたのは、経営者の死亡リスクをカバーする『定期保険』です。具体的には、低廉な保険料で死亡保障を確保できる「定期保険」、経営者の死亡・生存退職金をあわせて準備できる「超長期定期保険」、企業の成長や個人の昇格等に伴う責任の拡大に対応するため死亡保障が一定割合で増加する「逡増定期保険」、借入金の減少等にあわせて死亡保障が一定割合で減少する「逡減定期保険」等を提供しております。

○また、近年では、人口減少や少子高齢化の進展に伴い、中小企業では後継者難・人手不足等による経営者の高齢化や在任期間の長期化といった環境変化が進行しており、経営者のニーズも多様化・高度化が進んでいることを踏まえ、定期保険に加えて就業不能保障分野の制度商品も開発しております。

○具体的には、経営者が「重大疾病（がん・急性心筋梗塞・脳卒中）罹患による長期離職」や病  
気・事故に伴う「身体障がい状態によるリタイア」を余儀なくされた場合の、売上減少や資金  
調達難、借入金返済資金等の確保に備えていただくための商品として、平成 22 年には重大疾病  
保障保険『Jタイプ』、平成 26 年には就業障がい保障保険『Tタイプ』を発売いたしました。

○この結果、当社は現在約 37 万社のお客さまのご契約をお預かりしております。今後とも、中小  
企業市場のリーディング・カンパニーとして、中小企業のお客さまの置かれた状況やニーズの  
変化にお応えできる保険商品・サービスの開発と提供に取り組んでまいります。

### 3. 経営者個人としてのリスクに対応する保険商品・サービスの提供

○中小企業の経営者は、企業（事業）だけではなくご家族の生活にも世帯主として大きな責任を  
抱えており、法人・個人のリスクは切り離せないものです。

経営者の高齢化が進むなか、中小企業をお守りすることに加えて、リタイア後の人生を含め個  
人としてのリスクからも経営者の皆さまをお守りすることは、当社のこれからの重要な使命と  
考え、保険商品・お客さまサービスのさらなる充実に取り組んでおります。

○保険商品では、経営者が要介護状態あるいは死亡・高度障がい状態となった場合に必要となる  
ご本人・家族の生活資金を合理的に保障する介護収入保障保険『収入リリーフ』、施設入居や介  
護器具購入等の介護費用の負担に備える終身介護保障保険『介護リリーフ』を開発し、平成 27  
年に発売いたしました。

○また、介護にかかるご家族の「肉体的・精神的な負担」を軽減するため、保険商品付帯のサー  
ビス『介護コンシェル』を、株式会社インターネットインフィニティーとの提携により開発し、  
介護全般についてのご相談受付や、介護施設・ケアマネージャーのご紹介、介護に関する各種  
情報を無料でご提供しております。

### 4. 中小企業の経営を支えるサービスの提供

#### （1）経営環境の変化に柔軟に対応するサービス

○生命保険の契約期間は長期間におよぶなか、中小企業のお客さまの場合、ご契約期間中に売  
上や借入金の変動等、経営状況の変化によって企業存続のために必要な保障額や将来に向け  
た資金ニーズが変化するなど、様々なケースで保障内容の見直しニーズが生じます。

○当社では、中小企業の事業継続・発展に向けてご加入の契約を有効に活用いただけるよう、  
経営環境に応じたお客さまの保障ニーズの変化に柔軟に対応できるサービスをご提供して  
おります。

(ニーズ点検活動)

- ✓ お客さまにご加入後の保障の充足状況をご確認いただくため、当社の営業職員や代理店がお客さまを定期的に訪問し、「ご加入中の契約内容」や「標準保障額」(経営者等が万一の場合や就業不能時に必要と想定される資金を、独自の基準で、お客さまの状況に応じて算出したもの)を説明しております。

(解約払戻金の返戻率ピーク到来のご案内)

- ✓ 保険商品には、ご加入の形態によって保険期間の経過に応じた解約払戻金があり、将来の経営資金や役員退職慰労金の準備等に活用いただくことができます。  
解約払戻金は、多くの場合、一定期間までは増加しますが、保険期間満了が近づくとつれ減少し満了時には0になります。このため、お客さまが払い込まれた総保険料に対する解約払戻金額の割合(解約返戻率)も、保険期間中にピークが到来し、以後は下降します。  
当社では、ご加入の契約をお客さまに有効に活用いただく観点から、近い将来解約返戻率がピークを迎えるご契約について、今後の解約返戻率の推移を記載した資料を『ニーズ点検活動』等の機会にお届けし、お客さまのご意向を確認するとともに、必要に応じてニーズに即した見直しプランをご案内しております。

(L⇄Rスイッチ)

- ✓ ご契約中の保障内容の見直しニーズに柔軟に対応できるよう、無告知または簡易な告知等の簡便なお手続きで保険商品を変換できる取り扱いを平成26年に開始いたしました。  
例えば、保障重視の商品にご加入のお客さまが、資産形成ニーズにも対応可能な商品に変換できるなど、お客さまのご契約継続の利便性を高めております。

(年金支払特約)

- ✓ 中小企業のお客さまに保険金のお支払い事由が発生した場合、借入金返済や死亡退職金の原資等として「一括」での保険金受け取りを希望されるケースと、後継者への事業承継後一定期間の売上減少への備えとして「年金」での受け取りを希望されるケースがあります。  
このため、ニーズや経営状況等に応じて、お客さまに保険金の受け取り方法をご選択いただける『年金支払特約』を取り扱っております。

(2) 中小企業の特性を踏まえた付帯サービス

- 中小企業のお客さまは、保険料のお支払いや契約者配当金等の受け取りに際し、保険種類や保険期間等に応じた経理処理が必要となるほか、受け取った保険金等を原資とする退職金等の支給に向けて、社内規程や議事録の整備が必要です。

- このため、当社では、税務申告時等の参考情報として保険料・契約者配当金の仕訳等をご案内する『経理処理案内サービス』や、各種社内規程や議事録のひな形をご提供する『社内規程ひな形提供サービス』等、中小企業のお客さまにとって利便性の高いサービスをご提供しております。

### (3) 中小企業の経営支援に資するサービス

○中小企業の経営者は、「売上拡大」「後継者の育成」「事業承継」等、様々な経営課題を抱えておられます。

○当社では、中小企業のお客さまとの豊富な接点を活かして、お客さまの経営課題の解決とさらなる発展に貢献するため、中小企業政策全般にわたる総合的な支援機関である独立行政法人 中小企業基盤整備機構（以下、中小機構）の全国9地域本部と生命保険業界で初めて業務連携し、経営相談や各種セミナー等、中小機構の多彩な経営支援メニューをご案内しております。

○また、中堅・中小企業のM&A仲介業務に強みを持つ株式会社ストライクと提携し、同社を通じた『M&A支援サービス』をご提供することで、中小企業のお客さまの事業存続・事業拡大をサポートしております。

## 5. 健康で豊かな社会づくりへの貢献

○わが国では、少子高齢化による生産年齢人口の減少や、これに伴う医療費の増加といった社会的な課題が深刻化しており、従業員一人ひとりの労働生産性の維持向上に向けた「健康経営」の重要性が増しています。とりわけ、一人あたりの役割が相対的に大きい中小企業では、「健康経営」の早期普及が求められますが、その実践のためのノウハウ・予算・人材が不足しているといった課題があります。当社では、様々なノウハウ等を有する企業・団体と協働し、中小企業による「健康経営」の取り組みを総合的に支援しております。

○具体的には、特定非営利活動法人 健康経営研究会と協働し、同研究会の講師によるセミナーのご案内等を通じて「健康経営」の理念の普及に取り組むとともに、中小企業による「健康経営」の実践を総合的にサポートする、大同生命『KENCO SUPPORT PROGRAM』（ケンコウ・サポート・プログラム）を、平成29年4月よりご提供しております。

本プログラムは、各役職員の心身の健康リスクの把握、健康改善のためのソリューション、ウェアラブル端末等との連携による運動量の管理機能、継続的な取り組みに向けたポイントプログラム等、「健康経営」の実践に必要なノウハウを集約しております。

<http://kenco-support.jp/>

\* 「健康経営」とは、企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践することです。「健康経営」は特定非営利活動法人 健康経営研究会の登録商標です。

○また、当社は、人々の健康で豊かな社会づくりへの貢献を目的に、平成28年9月、CYBERDYNE株式会社（以下、サイバーダイン社）と業務提携いたしました。

本提携のなかで、当社は、サイバーダイン社が開発・提供するロボットスーツ「医療用HAL<sup>®</sup>（下肢タイプ）」を用いた特定の疾病治療に対し、受療者の治療費用負担軽減のための新たな保険商品『HALプラス特約』を開発いたしました。今後とも、先進的な難病治療の普及・浸透の促進を通じて、難病患者の方々を支援してまいります。

## [方針2]「お客さま本位」の提案・販売

私たちは、中小企業の規模や経営状況、経営者の置かれた環境等に基づいて、お客さまのご意向を十分に推定・把握し、「お客さま本位」の最適な保険商品の提案を実践します。

また、保険契約の各種手続きの際に、ご契約の条件やお客さまに不利益となる事項など重要な情報をお客さまに正しくご理解いただくため、わかりやすい情報提供に向けた取り組みを推進します。

### 具体的な取り組み内容

#### 1. 最適な保険商品の提案

○中小企業経営者や幹部社員の方々に不測の事態が発生した場合に、その企業が被ると想定される経済的損失や、残されたご家族にとって必要な資金の額は、企業の規模や経営内容、経営者の置かれた環境等に応じて様々です。

このため、当社では、お客さまのご意向（ニーズ）の推定・把握に際し、法人のお客さまには「標準保障額算定書」を、個人のお客さまには「生活設計提案書」（お客さまの家族構成、生活費等からライフサイクルに応じて必要と想定される資金を独自の基準で算出したもの）を説明し、お客さまにとって最適な保険商品をご提案するよう努めております。

○これらの取り組みを、新契約の募集時だけでなく「ニーズ点検活動」等においても常に高いレベルで実践できる高度な知識を持った営業職員を、当社独自の研修プログラムおよび各種資格取得の支援を通じて育成しております。

また、代理店については、当社による充実した研修に加えて、保険商品の複雑化や販売チャネルの多様化等の環境変化を踏まえた、代理店による体制整備等のサポートを通じて、常に代理店が自らお客さま本位の活動を実践できるよう、育成・支援を行なっております。

#### 2. 重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み

○保険商品のご提案・申込手続きに際しては、「設計書 [契約概要]」「注意喚起情報・ご契約のしおり・約款」を用いて、商品の内容を正しくお客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明に努めております。

特に、「すべてのお客さまに“必要かつ均質な説明”を行なうこと」を目的として、契約内容の中でも特に重要な箇所（保障内容および元本割れ等お客さまにとって不利益となる場合など）を営業職員・代理店が読み上げてご説明しております。

○また、「設計書 [契約概要]」「注意喚起情報・ご契約のしおり・約款」の改訂に継続的に取り組んでおり、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（以下、UCDA）の「わかりやすさの品質保証」であるUCDA認証『伝わるデザイン』を取得しております。

### 【方針3】業務運営の質の向上

私たちは、お客さまとの末永い信頼関係を構築するため、募集活動からお支払いまで、お客さまと関わるすべてのプロセスにおいて業務革新に取り組み、「正確で・わかりやすく・利便性の高い」サービスをご提供します。

とりわけ、保険金・給付金等のお支払いは、大同生命の基本的かつ最も重要な責務であるとの認識に基づき、正確かつ迅速なお支払い、お支払い内容等に関する説明の充実、および適切な情報提供によるご請求漏れの防止に取り組みます。

また、お客さまとのあらゆる接点を通じていただいた「お客さまの声」（苦情・相談およびご要望等）をしっかりと分析し、お客さまの立場に立って、業務・サービスの継続的な改善に取り組みます。

#### 1. 正確でわかりやすく利便性の高いサービスのご提供

○ITの急速な進展等により、お客さまへ「正確で・わかりやすく・利便性の高い」サービスを提供できる可能性が、従来以上に高まっております。

○このため、当社は、新たなITの活用等による業務革新に積極的に取り組んでおります。

平成25年度に導入したタブレット型営業支援端末『エース・ウィズ』は、生保業界で初めて法人のお客さまの端末申込手続きを実現し、保険商品のお申込みにおける書類のご記入・押印等を大幅に削減するとともに、入力漏れや誤入力の際にはその場でアラームを出すことで手続不備を削減するなど、お客さまのご負担を軽減しております。

○また、平成28年4月には、部門横断的な組織である『ITイノベーション推進プロジェクト』を始動させ、お客さまに「新たな価値」をご提供するための取り組みを加速させております。これからも、当社は『FinTech\*』（フィンテック）と呼ばれる技術革新に積極的に挑戦し、「ビッグデータ」「人工知能（AI）」「クラウド技術」「スマートデバイス」等を活用した、新たな保険商品・サービスのご提供や、引受基準の見直し等に取り組んでまいります。

\*FinTech：「Finance」と「Technology」を掛け合わせた造語。情報技術（IT）を駆使して、金融サービスを生み出したり、見直したりする動き。

#### 2. 正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払い

○中小企業を守りつづけることを使命とする生命保険会社として、保険金・給付金等のお支払いは、「正確」かつ「迅速」であることが何より重要と考えております。この想いを全役職員が共有し、お客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けできるよう、お客さまの立場に立った対応と支払業務の品質向上に取り組んでおります。

○お支払いの「迅速性」に関しては、とりわけ中小企業のお客さまにとって、必要資金を早期に確保することは極めて重要な問題であるとの認識に立ち、「正確性」を最優先に確保しつつ、ITの進化を踏まえたお支払いのさらなる「早期化」を追求しております。

○「ご請求漏れの防止」に関しては、訪問活動や電話、パンフレット、ホームページ、ご契約内容のお知らせを通じた様々な情報提供・確認活動を行なうことで、能動的にお客さまへご請求をご案内する取り組みを継続しております。

○これら一連の保険金・給付金等のお支払いに関する取り組みは、従来、人が行なってきた判断・事務に「AI」等の新たなITの活用を進めることで、さらなる進化を遂げる可能性を秘めていると考えており、今後も必要な経営資源を投入して、研究・開発を進めてまいります。

### 3. 高齢のお客さま等への対応

○わが国では、世界に類を見ないスピードで高齢化が進展しており、中小企業の経営者においても高齢化が加速するものと考えております。

当社では、高齢のお客さまの特性に配慮した「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするため、全社を挙げて『ベストシニアサービス』を推進しております。円滑・適切な保険金・給付金のお支払い等を実現するため、「ご加入」から「お支払い」までの全期間を通じて、シニアのお客さま一人ひとりのご事情に配慮した様々な取り組みを実施しております。

#### <『ベストシニアサービス』の主な取り組み内容>

##### (ご家族同席の推奨)

✓ お申込み内容を十分にご理解のうえ安心してご加入いただくため、高齢のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席をご案内しております。お申込みの保障内容や特にご注意ください重要な事項等について、ご家族同席のもと丁寧に説明し、お申込み内容がお客さまのご意向に沿っていることを確認のうえ、お手続きいただいております。

##### (ご家族登録制度のご案内)

✓ ご家族からの契約内容のお問い合わせ等に対して、契約者ご本人と同等の範囲で当社からご回答できるよう、事前に登録いただく『ご家族登録制度』をご案内しております。本制度の利用により、契約者ご本人からの連絡が困難な場合でも、ご家族からのご照会等に迅速に対応しております。

##### (複数電話番号登録のご案内)

✓ 契約継続に関するご案内等、重要なご連絡を確実にしなうため、複数電話番号（自宅電話＋携帯電話）の登録をご案内しております。



(指定代理請求特約のご案内)

- ✓ 被保険者である受取人による保険金・給付金等のご請求が難しい場合、あらかじめ指定された方(指定代理請求人)からご請求いただけるよう『指定代理請求特約』をご案内しております。

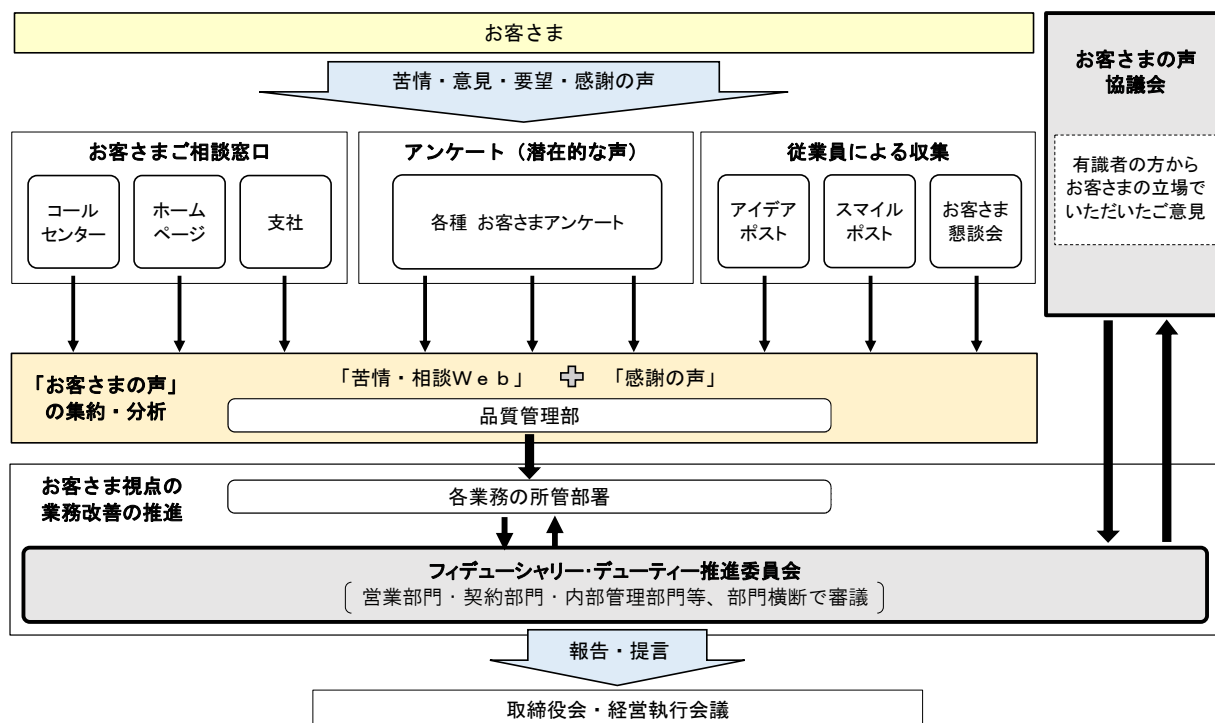
○また、障がいのある方など、お手続きが困難な可能性のあるお客さまに対して、役職員一人ひとりの対応力の向上等を通じて、お客さまの置かれた環境や事情に十分配慮した、より丁寧できめ細かいサービスの提供に取り組んでおります。

#### 4. 「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

○当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等のあらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を集約し、分析を行なっております。また、分析により発見された課題は、業務やサービスの所管部署が一つひとつ検討し、改善に取り組んでおります。

○このうち、「ご不満の表明」や「ご意見・ご要望」は、データベースである「苦情・相談Web」で一元把握しております。また、日常業務に関して従業員がお客さま目線で気づいたことを本社に提案できる窓口「アイデアポスト」や、お客さまからいただいた感謝の声を本社に届ける窓口「スマイルポスト」を設置するなど、あらゆるお客さまの声を経営に活かすための体制を整備しております。

<お客さまの声を経営に活かす取り組み(体制図)>



○これからも、当社は、ビッグデータの収集・分析等の新たなITの活用等を通じて、これまで以上に「お客さまの声」を積極的に収集するとともに、その一つひとつに引き続きしっかりと向き合うことで、「お客さまの声」を経営に活かしてまいります。

#### [方針4] 資産運用

私たちは、将来にわたってお客さまに保険金等を確実にお支払いするため、収益・リスク・資本を一体的に管理する戦略的な経営管理手法（ERM）のもと、資産運用の高度化に取り組めます。

#### 具体的な取り組み内容

○長期にわたるお客さまへの保障責任を確実に果たすには、経営を取り巻く様々なリスクを資本の一定範囲内に適切にコントロールしつつ、安定的な収益の確保を追求していくことが重要です。

このため、当社では、同一の評価基準で定量化した収益・リスク・資本を一体的に管理し、健全性を確保しつつ収益を追求する戦略的な経営管理手法（ERM：エンタープライズ・リスク・マネジメント）のもと、国内外の経済情勢や金利環境等の様々な環境変化への対応力を高める観点から、資産運用の高度化に取り組み、収益源泉の多様化を進めております。

○具体的には、安定的な収益を見込める公社債等の円金利資産への取り組みを中心としつつも、低金利環境が継続するなかにおいては、円金利資産以上の利回りが期待できる外貨建債券等への投資に取り組んでおります。

また、市場の拡大が期待できる国内外のインフラ投融資や、環境負荷の低減および健全な社会の実現に資する企業への投資を通じて、中長期的に市場平均を上回る投資リターンを獲得が期待できる「ESG投資\*」にも取り組んでおります。こうした投資環境の変化に対する迅速な対応や運用手法の開発力強化に向け、運用体制を再編するなど、資産運用の一層の高度化に向けた取り組みも推進しております。

加えて、当社は「責任ある機関投資家の諸原則《日本版スチュワードシップ・コード》」の受け入れを表明しており、本コードの趣旨を踏まえて、投資先企業の健全な成長を促すことによる中長期的な投資リターンの向上を目指し、投資先企業との建設的な対話等に取り組んでおります。

\* ESG投資：環境（Environment）・社会（Social）・企業統治（Governance）に関する要素を考慮した投資

○さらには、国内の生保事業を補完する観点から、収益事業に対する出資を通じた連結利益や持分利益の取込みを目的とする事業投資を推進しております。バランスの取れた投資ポートフォリオの構築やグループ協働シナジーの実現も目指し、新たな投資先の発掘・具体化や既存投資先との協働を進めてまいります。

## [方針5] 利益相反取引の適切な管理

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理するための方針を策定、公表するとともに、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。

### 具体的な取り組み内容

#### 1. 利益相反を防止する態勢整備

○『利益相反のおそれのある取引』（以下、利益相反取引）とは、例えば「お客さまに提供する保険商品・サービスの対価として享受する経済的利益以外に、お客さまの犠牲により、当社を含むT&D保険グループ各社が、経済的利益を得るまたは経済的損失を避けるおそれがある取引」等をいいます。

当社は、常にお客さまの利益を最優先にするという考えのもと、利益相反取引を防止するための管理方針（「大同生命利益相反管理方針」）や、具体的な管理方法を定める規程（「利益相反管理規程」）を定めるとともに、営業部門や資産運用部門等から独立したコンプライアンス統括部が、適切に管理しております。

○また、利益相反取引の「具体的な類型」をホームページで公表し、お客さまに対する透明性を高めております。

<http://www.daido-life.co.jp/souhan.html>

#### 2. 利益相反のおそれのある取引例と対応内容

（代理店に対する過度なインセンティブの防止）

○当社は、保険募集を委託する代理店に対し、募集実績に応じた手数料を支払っております。特に、複数の保険会社の商品を取り扱う代理店においては、手数料の多寡がお客さまにご提案する商品の選定に影響を与える可能性があります。

このため、当社では、代理店への手数料水準について、保険募集の公正の確保の見地からみて妥当な設定を行っております。

（法人営業部門等から資産運用部門等への働きかけの防止）

○例えば、法人営業部門等が取引先との関係の維持・拡大のため、資産運用部門等に対して取引先に有利な投融資等を働きかける場合、公平・公正な投資判断が歪められ、ご契約者さまの利益を害する恐れがあります。このため、当社では、コンプライアンス統括部がこのようなおそれのある取引を牽制するとともに、資産運用部門に対して取引中止等を命令する権限を有しております。

## [方針6]「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

私たちは、研修や教育制度を通じて、従業員に「お客さま本位」の行動を浸透させるとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、倫理観と高度な知識を兼ね備えた人材を育成します。

私たちは、従業員および代理店に対して、お客さま本位の行動を促進するための態勢整備に取り組みます。

### 具体的な取り組み内容

#### 1. 「お客さま本位」の行動の浸透

○『お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針』（以下、本方針）に則した行動を全役職員が実践し、さらなる高みを目指しながら“企業文化や企業理念”として根付かせていくことが重要であるとの認識のもと、日常的な研修や教育制度を通じて、本方針の浸透を図ってまいります。

○また、お客さまにより一層ご満足いただくための中期計画である『CS向上推進計画（対象期間：平成28～30年度）』に基づき、全国の各支社が、お客さま特性や地域性等も踏まえたCS向上の取り組みを自ら立案し、主体的に実行するプロセスの推進に取り組んでおります。好事例は全社で共有するとともに、特に優れた取り組みについては表彰を行なうなど、従業員が主体的に「お客さま本位」の行動を実践する企業文化の浸透に努めております。

#### 2. 倫理観と高度な知識を備えた人材の育成

○「お客さま本位」の行動の基礎となる高いコンプライアンス意識の醸成に向けて、当社ではコンプライアンスを実践するための原則・基準（「大同生命コンプライアンス行動規範」）や、コンプライアンス推進のための方針・基本事項（「コンプライアンス基本方針」）を定めており、あらゆる機会をとらえて研修を実施することで、倫理観を備えた従業員を育成してまいります。

○また、生命保険事業における中小企業市場の「リーディング・カンパニー」として、中小企業を取り巻く環境変化や多様化するニーズに対応する高度なコンサルティング力を発揮するため、役職・業務内容等に応じた複合的かつ計画的な研修体系を整備し、中小企業に適した生命保険の活用方法や税務・財務等に関する高度な専門知識を備えた従業員を育成してまいります。

#### 3. 「お客さま本位」の行動を促進する態勢の整備

○営業職員・代理店の評価体系については、お客さまのニーズに合致した提案活動を促す内容としております。具体的には、販売した保険商品が契約後短期間で解約となった場合などは、支払い済みの営業職員給与・代理店報酬を戻入するとともに、営業職員の資格査定や代理店の報酬ランク査定では、保有契約高の着実な積み上げを評価要素に織り込んでおります。

○また、内務職員の人事評価には、「コンプライアンス・CS（お客さま満足度）」に関する項目を設けることで、営業職員・代理店への適切な指導を促しております。加えて、本・支社のライン管理職には『複数年評価』を導入し、「営業組織の強化」や「人材の育成」「中長期的な視点での施策立案」等、単年度の取り組みでは成果の表れにくい「質の高い業務遂行」をより評価することで、お客さまの立場に立った商品・サービスをお届けする態勢のさらなる充実に取り組んでおります。

#### **【方針7】 推進態勢**

私たちは、本方針に基づく取り組み状況を取締役会等に定期的に報告のうえ、その内容を公表するとともに、本方針について見直しの必要がないか定期的に確認を行ないます。

また、本方針に基づく取り組みの実効性を確保し、常にお客さまの立場に立った健全な業務運営を実践する観点から、保険募集から支払いに至るあらゆるプロセスを、お客さまの視点で継続的に検証・改善するための態勢を整備します。

#### **具体的な取り組み内容**

○社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進するため、『フィデューシャリー・デューティ推進委員会』を設置し、保険募集から支払いに至るあらゆるプロセスをお客さまの視点から継続的に検証するとともに、取締役会・経営執行会議に対して改善推進の報告・提言を行ないます。また、本方針に基づく取り組み状況や本方針の見直しの必要性について、定期的に確認し、取締役会等へ報告のうえ、その内容を公表いたします。

○外部有識者の知見をお客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、『お客さまの声協議会』を設置し、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や『フィデューシャリー・デューティ推進委員会』の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証いたします。

以 上