

## T & D フィナンシャル生命「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

T & D フィナンシャル生命は、「経営ビジョン」に基づき、お客さまや社会との積極的な対話を行い、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することで、お客さまから厚い信頼を得られる生命保険会社を目指しています。

これからも、「お客さま本位」を全社共通の価値観として、お客さまの利益に繋がる真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うために、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を定めます。

また、当社は、本方針の趣旨・精神を尊重する企業文化の醸成に取り組めます。

### 【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供

私たちは、社会・経済環境の変化を踏まえ、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供します。

### 具体的な取り組み内容

#### <社会・経済環境の変化を踏まえた商品・サービスの開発・提供>

- T & D フィナンシャル生命は、金融機関代理店や来店型ショップ代理店を通じて生命保険を販売しており、各チャネルにおけるお客さまの属性（セグメント）や多様なお客さまニーズを踏まえた商品開発を行っています。
- リタイアメント世代のお客さまに対しては、お客さまの老後の生活資金ニーズや相続ニーズにお応えすべく、主に一時払貯蓄性商品を開発しています。また、就労・子育て世代のお客さまに対しては、お客さまの家計見直しニーズや保障見直しニーズにお応えすべく、主に平準払保障性商品を開発し、商品ラインアップの充実を進めています。

#### <お客さまの声を受けて改善を行った主な取り組み>

- 各種金融商品も含めたマーケット環境、法令面、業界動向、募集代理店へのヒアリング等の調査を行い、「お客さま本位」の業務運営に資する事務・システム面の改善に取り組んでいます。
  - ・ WEBシステムを提供する募集代理店に簡易保険料試算機能を提供し、お客さまが求める特約等の付加有無等による保険料の違いを簡便・迅速にご案内することで、きめ細かな提案対応を支援しています。
  - ・ ホームページに「家計にやさしい収入保障」の簡易保険料試算を掲載し、ホームページを通じて商品を検討するうえでの情報を提供しています。
  - ・ 契約申込書等におけるご契約者・被保険者印の押印を不要としています。
  - ・ WEBシステムを提供する募集代理店において、入力済みのお客さま情報等から契約申込書作成を可能とし、記載いただく項目を削減しています。

## **[方針2]「お客さま本位」の提案・販売**

(1) 私たちは、保険商品の提案に際し、お客さまのご意向、保険商品についての知識、経験、財産の状況などを十分に踏まえたうえで、「お客さま本位」の適正な提案を行います。特に、市場リスクが存在する商品は、商品購入目的、年齢、投資等の経験など、お客さまのご意向と実情に応じた提案を行います。

(2) 私たちは、保険商品の販売に際し、お客さまの不利益となる事項を含め保険商品に係る重要な情報をお客さまに正しくご理解いただくため、よりわかりやすい情報の提供に取り組めます。

### **具体的な取り組み内容**

#### **<「お客さま本位」の提案・販売>**

- 保険商品の提案にあたっては、お客さまの知識、経験、財産の状況、保険契約を締結する目的等を的確に把握し、お客さまに適した保険商品の提案に努めています。また、お客さまのご意向に沿った提案内容であることを分かりやすくご説明するよう努めています。
- 保険契約のお申込みをいただく際には、お申込み内容（保険料、保障内容等）がお客さまのご意向に沿った内容となっているか、改めて確認しています。
- 特に、市場リスクを有する外貨連動型商品等の特定保険契約（金利や為替レートの変動により、保険会社がお支払いする保険金額や解約払戻金の変動し、一時払保険料の合計額を下回る可能性のある商品）については、お客さまの年齢、知識、経験、財産の状況、加入目的等を把握し、お客さまの状況を十分ふまえた提案となっていることを確認しています。
- また、適切な保険商品の提案・販売のため、生命保険に係る重要な事項について、具体的な事例を用いて法令等順守の観点から解説した募集代理店用コンプライアンス・マニュアルを提供しています。

#### **<正確でわかりやすい情報の提供>**

- お客さまにおすすめする商品の内容・仕組みを正しくご理解いただくために、重要な事項が分かりやすく伝わるよう、募集資料（パンフレット、商品概要書等）の作成にあたっては、以下のような工夫を行っています。
  - ・商品のポイントをシンプルな見出しや短い文章で記載するなど、文字の量を減らすことで読みやすさに配慮したほか、リスク情報をまとめて記載することにより、お客さまに保障内容や商品の有するリスクの内容等について認知いただけるよう努めています。

- ・ 保険金等の給付要件について一覧表を用いてご説明することで、お客さまが商品の保障内容をよりご理解いただきやすくなるよう努めています。
  - ・ 主契約や特約の保障内容等の重要な情報について、文字だけでなく図表を活用するなど、より分かりやすい情報提供に努めています。
- 募集資料の作成に当たっては、見やすく・読みやすく・わかりやすい募集資料となるよう心がけ、ご高齢のお客さまや色弱者に配慮した文字の大きさ、配色を用いる等の工夫を行っています。

#### <重要な情報の開示（手数料等の明確化等）>

- 市場リスクを有する外貨連動型商品等の特定保険契約について、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点を踏まえ、「契約締結時」「保険期間中」「解約・減額時」等にお客さまが負担する費用を募集資料（契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）等）に記載しています。
- 市場リスクを有する外貨連動型商品等の特定保険契約について、募集代理店である金融機関代理店に当社が支払う代理店手数料を「商品概要書」等に掲載し、分かりやすい情報提供に努めています。
- 前述の費用や手数料がどのようなサービスの対価に関するものかについて、お客さまへの情報提供の充実を図っています。
- 特定保険契約以外の保険商品については、お客さま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さまにご理解いただくために、パンフレット・契約概要等に保険料・保険金額・支払事由等を、注意喚起情報に保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払できない場合等を記載しています。

### 【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、アフターフォロー態勢や事務・システムの整備を含む業務運営の質の向上に取り組み、お客さまにより利便の高いサービスをご提供します。

- ・お客さまに正確かつ迅速に保険金等をお支払いするとともに、保険金等のご請求漏れの防止に取り組みます。
- ・お客さまから寄せられた声（苦情・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止め、お客さまサービス・業務品質の向上に努めます。

#### 具体的な取り組み内容

##### <保険金・給付金等のお支払い>

（正確・迅速な保険金等のお支払い）

- 保険金等の支払業務について公平性・健全性に留意しつつ迅速かつ適切に遂行していくことで、お客さまからの生命保険事業に対する信頼を確保し、社会的責任が果たせるよう保険金等支払管理態勢の整備・強化に取り組んでいます。
- 保険金等のお支払いにあたっては、公正かつ正確な支払査定を行うことを目的として支払査定審査委員会を設置しています。
- 保険金支払査定業務の迅速化によるお客さま利便性を向上させるべく、支払査定システムの拡充を継続しています。

（各種お手続きの簡略化）

- 給付金のご請求に際し、診断書をご提出いただく場合、当社指定の診断書のほか、他社診断書のコピーによる取扱を実施しています。
- 入院給付金や手術給付金等の被保険者がお受け取りになる給付金について、ご請求時の押印欄の廃止を順次実施しています。

（ご請求漏れの防止）

- 当社からお送りする各種お手続きのご案内が届かなかった場合や災害時等でご契約者さまとの連絡が困難となった場合でも、ご契約者さまに速やかなご連絡ができるようにする「第二連絡先」制度のご案内を実施しています。また、70歳以上のお客さまには「第二連絡先」の登録推進のため、各種お手続き時や「ご契約内容のお知らせ」の送付時等において、第二連絡先の登録を推奨しています。
- また、90歳以上のお客さまで一定年齢を迎えた方を対象に、ご連絡先の変更やご請求漏れがないか等をご確認させていただく「契約点検制度」を実施しています。

- お客様の身体上の理由により、各種ご請求をいただく際の請求書類に自署・記入・捺印が難しい場合、お客様がご指定される署名代行者が、お客様に代わって、請求書類へのご署名や、ご記入等を代行できる「署名代行」手続きを取扱っています。また、署名代行者の範囲拡大や提出書類の簡素化等、「署名代行」手続きの利便性の向上を図りました。

#### ＜ご高齢のお客様および障がいのあるお客様への対応＞

- ご高齢のお客様への保険募集に際して、適切かつ十分な説明を行うとともに、商品性を十分ご検討する期間（シンキングタイム）の確保、説明時のご親族のご同席等により、重要な情報をお客様に正しくご理解いただけるよう努めています。
- お客様からの照会・請求等は電話対応者（コミュニケーター）が直接お電話を受ける体制とし、丁寧でわかりやすい説明を行うなどご高齢のお客様に配慮した運用を実施しています。
- 当社ホームページについて、文字サイズ、ボタンサイズ、背景とのコントラスト等に注意し、ご高齢のお客様にとって文字の見やすさや操作性に配慮しています。
- 障がいを持つお客様への取り組みとしては、店頭窓口において、耳の不自由な方へ対応するため、筆談用のホワイトボードやコミュニケーションボードを設置しています。また、本社ビルにおいて、車椅子用駐車場、エレベーター、入口部スロープに加え車椅子用トイレなどを設置しています。

#### ＜「お客様の声」を経営に活かす取り組み＞

- お客様サービスセンターを通じて寄せられたお客様の声（苦情・ご意見・ご要望）を一つひとつ真摯に受け止め、改善に取り組むことにより、お客様サービス・業務品質の向上に努めています。
- 保険金等のご請求時にご使用いただく各種帳票について、お客様にご記入いただく箇所等をわかりやすくするため、記載文字を大きくするレイアウト変更やカラー化対応を実施しました。

#### ＜お客様満足度向上のための取り組み＞

- ご高齢のお客様の状況に配慮した電話対応品質向上のためのお客様満足度研修を定期的実施しています。
- お客様満足度向上ために、請求書類およびコールセンターの電話対応に関するお客様満足度アンケートを定期的実施しています。
- 保険金等のお支払いに関する適切な態勢の確保、およびお客様の満足度向上に向けた取り組みを包括的に審議することを目的としてサービス監理委員会を設置しています。

#### **[方針4] 資産運用**

私たちは、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、負債特性およびリスク許容度を十分考慮した資産運用を行います。

#### **具体的な取り組み内容**

○当社は、安定的・持続的に企業価値を向上させていくため、収益・リスク・資本を一体的に管理する経営管理態勢（ERM）を推進しており、資産運用に際しては、負債特性やリスク許容度を考慮したALM（資産・負債総合管理）を基本とし、安定した収益と高い健全性の確保に努めています。

#### 【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定め、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

##### <利益相反管理>

- 「利益相反のおそれのある取引」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、当社またはT&D保険グループ内の金融機関等が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定めています。また、営業部門等から独立したコンプライアンス部に、利益相反のおそれのある取引の防止に牽制を働かせるための十分な権限を与え、利益相反のおそれのある取引の管理を行っています。
- なお、利益相反のおそれのある取引の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います。
- 募集代理店に対して当社が支払う手数料は、募集代理店がお客さまにお勧めする商品の選定に影響をあたえる可能性があります。このことから、手数料水準の設定に際しては、当社の経営の健全性確保および募集代理店における保険募集の公正の確保に留意しつつ、適切に行っています。

#### **【方針6】「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等**

- (1) 私たちは、研修や教育制度を通じて、当社の役職員に「お客さま本位」の姿勢を徹底するとともに、お客さまとの末永い信頼関係を構築していくため、高い倫理観を持ち、専門的な知識を兼ね備えた人材を育成します。
- (2) 私たちは、本方針に基づく行動を促進する態勢の構築に取り組みます。

#### **具体的な取り組み内容**

##### **<人材の育成>**

- 「教育・研修基本方針」に基づき、研修等の教育態勢を整備・実施しています。
- 役職員全員が所持する「コンプライアンス・マニュアル」において、法令の遵守はもとより、「お客さま本位」の業務運営の観点を踏まえて、真にお客さま利益に資するものか、お客さま保護につながるものかを常に意識し、誠実に行動することを徹底しています。また、代理店の販売環境・属性に則した提案能力・サポート力を向上させるための研修体系を構築し、募集代理店の育成に取り組んでいます。
- 役職員全員がお客さま等に対する真摯・誠実かつ公正・適切な企業活動を行うための規範である「T&Dフィナンシャル生命コンプライアンス行動規範」や、役職員がコンプライアンスの推進・管理を行ううえでの基本事項を定めた「コンプライアンス基本規則」を制定し、役職員に周知徹底しています。

##### **<「お客さま本位」の活動を促進する評価体系>**

- 全従業員および募集代理店に「お客さま本位」の行動を促すための評価・報酬体系を整備しています。  
具体的には、全従業員の人事評価において、お客さま志向に関する項目を設け、お客さまのニーズを察知し、それに応えることを評価の対象としています。  
また、募集代理店に対して当社が支払う手数料の水準について、募集代理店における保険募集の公正の確保に留意しつつ、適切に設定しています。



#### [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するとともに、その内容を公表します。また、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います。

#### 具体的な取り組み内容

##### <推進体制>

- 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づく取り組み状況について、定期的に確認を行い、その結果について取締役会等に報告した上で公表します。また、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」についても、見直しの必要がないか定期的に確認を行い、「お客さま本位」の業務運営のさらなる推進を図っていきます。