

## 太陽生命 「お客さま本位の業務運営に係る方針」

太陽生命保険株式会社（以下「当社」という）は、「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方針」（以下「本方針」という）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みます。

### 〔方針1〕 より良い保険商品・サービスの提供

私たちは、お客さまの状況やニーズにあった最適で質の高い保険商品・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. 環境変化を踏まえた保険商品の開発・提供

○わが国では団塊の世代の高齢化により 65 歳以上のシニア層の人口が増加を続け、10 年後には総人口の 30% を占め、65 歳以上の 5 人に 1 人が認知症になると言われています。 (※1)

また、社会保障（公的年金・医療・介護）の給付は増加傾向にあり、今まで以上に自助努力による老後や健康不安等の長生きのリスクへの備えが必要になることが見込まれます。

○このような環境変化を見据え、当社では、老後を安心して送りいただくための保険商品として「ひまわり認知症治療保険」を平成 28 年 3 月より発売しました。「ひまわり認知症治療保険」は、発売当初からお客さまに広くご支持をいただき、平成 29 年 5 月 2 日時点での販売件数は 20 万件(※2) を超えております。

○また、単体の保険（主契約）を自由に組み合わせることによりお客さまのニーズに合った保障を準備できる当社主力商品である「保険組曲 B e s t」についても、さまざまなお客さまのニーズにきめ細かくお応えするために、商品ラインナップ等の充実を図っております。

#### 〔保険組曲 B e s t の商品ラインナップ等の充実〕

平成 28 年 3 月 就業不能時の収入を保障する「働けなくなったときの保険」発売

平成 29 年 4 月 がん・急性心筋梗塞・脳卒中による所定の状態のほか、呼吸器・心臓・腎臓・肝臓等の疾患、糖尿病または高血圧症等による所定の状態等を保障する「特定疾病・疾病障害保険（Ⅰ型・Ⅱ型）」発売

(※1) 厚生労働省「認知症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～（新オレンジプラン）」より。

(※2) 「ひまわり認知症治療保険」と「認知症治療保険」の合計販売件数です。

○企業保険分野では、平成 27 年 4 月より、仕事とご両親の介護を両立するうえで生じる経済的負担に備えるため、業界初<sup>(※1)</sup>の商品である「団体生活介護保険」を発売しております。  
また、平成 26 年 3 月には、介護にも相続にも備えることのできる「終身生活介護年金保険」を、平成 27 年 10 月には、生存給付金による生前贈与（暦年贈与）と死亡保障による相続準備を組み合わせた業界初<sup>(※2)</sup>の商品である「生存給付金付特別終身保険」を開発し、金融機関代理店を通じて販売しております。

## 2. シニアのお客さま向けのサービスの提供

○当社は、ご契約の締結からアフターフォロー、お支払いに至るまで、「シニアのお客さまに最もやさしい生命保険会社」であるということは、「すべてのご家庭に最もやさしい生命保険会社」であるという考えのもと、平成 26 年度より、『ベストシニアサービス』をスタートしました。

○当社は、シニアのお客さまの利便性向上に向け、サービス・制度・帳票・ホスピタリティ等、あらゆる面を「シニアのお客さま目線」で見直すことで、すべてのお客さまに信頼いただける生命保険会社を目指しております。

### 【『ベストシニアサービス』の主な取り組み内容】

#### （シニアのお客さまへの訪問活動の実施）

平成 26 年 7 月より、70 歳以上のシニアのお客さまを対象として、給付金等のご請求漏れがないかの確認やご契約内容の確認のため、営業職員等による年 1 回以上の訪問活動を実施しております。

#### （ご契約時やご継続時の安心に向けた取り組み）

シニアのお客さまの契約締結時には、安心してご加入いただくために、営業職員が携帯している端末のテレビ電話機能を活用し、ご契約の重要なポイントについてお客さまのご意向に沿った内容になっているか、本社担当者による再確認を実施しております。

また、大規模災害の発生時等、万が一ご契約者さまと連絡が取れない場合に備えて、あらかじめご家族の連絡先を登録いただく「ご家族登録制度」を導入し、同制度への登録をお勧めしております。

#### （『かけつけ隊サービス』の実施）

シニアのお客さまが安心・便利に給付金等の請求手続きができるよう、専門知識を持った内務員が、直接お客さまやご家族のもとを訪問し、お手続きをサポートする『かけつけ隊サービス』を実施しております。また、シニアのお客さまのご請求意志を確認したうえで、内務員が給付金等の請求書類を代筆する取扱いや、給付金等の請求に必要な「診断書」を代行して取得するサービスも実施しております。

(※1) 一般社団法人生命保険協会加盟 42 社について、当社で調べたものです（平成 27 年 1 月末時点）。

(※2) 一般社団法人生命保険協会加盟 41 社について、当社で調べたものです（平成 27 年 9 月末時点）。

### 3. 太陽生命の元気プロジェクトの推進

○当社は、「従業員」「お客さま」「社会」のすべてを元気にする取り組み、『太陽生命の元気プロジェクト』を推進しております。

#### 【『太陽の元気プロジェクト』の主な取り組み内容】

##### （従業員向けの取り組み）

従業員が生涯の生活に安心感を持ったうえで、意欲的に長く元気に働けるよう、平成 29 年 4 月から 65 歳定年制度と、70 歳まで働ける継続雇用制度を導入しました。

##### （お客さま向けの取り組み）

お客さまの元気をサポートする先進的な取り組みとして、平成 28 年 10 月より認知症の予防をサポートするスマートフォンアプリ『認知症予防アプリ』をお客さまに提供しております。『認知症予防アプリ』は、歩行速度を継続的に測定し、将来の認知症・MCI（軽度認知障害）のリスク予兆が発見された場合にご本人とご家族に通知するスマートフォンアプリです。

##### （社会向けの取り組み）

全国 6 都市で認知症セミナーを開催し、認知症の啓蒙活動を行うとともに、『太陽生命クアオルト健康ウォーキングアワード』を実施し、疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト健康ウォーキング」の普及に取り組んでおります。

また、ESG（環境・社会・企業統治）投資の一環として健康増進に寄与する事業を応援する「元気健康応援ファンド」へ投資するとともに、当社資産の一部を住宅型有料老人ホームに建て替える等、資産の有効活用と地域社会への貢献を図っております。

## **[方針2]「お客さま本位」の提案・販売**

私たちは、お客さまの状況やご意向を踏まえ、「お客さま本位」の適正な保険商品の提案を行います。

また、保険商品の販売に際し、お客さまにとって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けるよう、正確でわかりやすい情報提供に取り組めます。

### **具体的な取り組み内容**

#### **1. 適正な保険商品の提案**

○当社営業職員ならびに募集代理店が、お客さまに対して保険商品をご提案する際は、意向把握シート等でお客さまのご意向を確認しながら、リスク発見ガイド等の各種チラシを用いて、お客さまのニーズを適切に把握し、お客さまが真に必要とする保障を準備できる最適なプランのご提案に努めております。

#### **2. 正確でわかりやすい情報の提供**

○お客さまのニーズにあった保険商品をお選びいただくため、また保険商品の内容等を正しくご理解いただくために、各種保険パンフレット、ご契約のしおり・約款、契約概要（設計書）、ご契約に際しての重要事項のお知らせ（注意喚起情報）等の資料を提供しております。特に、保険契約の契約概要（設計書）や重要事項のお知らせ（注意喚起情報）の中で、お客さまにご注意いただきたい事項やデメリット情報（不利益情報）等、重要な箇所にマークを付しており、営業職員等による丁寧な説明を徹底しております。

○特定保険契約※を銀行等の金融機関窓口販売で取り扱う際には、お客さまの投資判断に影響する重要な情報として、払込保険料、積立金等から控除するお客さま負担の諸費用をわかりやすく情報提供いたします。特定保険契約以外は、ご契約時点で保険金・給付金等が確定しているため、お客さまにお支払いいただく保険料や当社がお支払いする保険金・給付金等を募集資料（契約概要等）に記載しております。

※ 市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品。

### 【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に、お客さまに関わるすべてのプロセスにおいて、高品質のサービス提供に取り組めます。

○お客さまに正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするとともに、適切な情報提供によりご請求漏れの防止に取り組めます。

○お客さまからさまざまな機会にお伺いする「お客様の声」を活用し、お客さまの視点に立ったサービス品質の向上に取り組めます。

#### 具体的な取り組み内容

##### 1. 保険金・給付金等のお支払い時のサービス向上

○当社は、正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いすることが、お客さまからの信頼を得る第一歩であると考えております。また、お客さまに安心してご請求いただけるよう、お支払い時のサービス向上のための様々な取り組みを推進しております。

#### 【主な取り組み内容】

##### （支払業務の精度向上・効率化）

I T技術の活用により、査定を一部自動化するなど支払業務の精度向上・効率化を図り、より正確かつ迅速な保険金・給付金等のお支払いを実現しております。

##### （ご請求手続きの簡素化）

給付金のご請求手続きにおいて、内務員が専用モバイル端末に必要事項を入力し、お客さまは入力内容を確認のうえ自署するだけでお手続きが完了するペーパーレスでの取り扱いを実施しております。これにより、請求書類への記入等に係るお客さまのご負担を大幅に軽減しております。

##### （ご請求漏れの防止）

『かけつけ隊サービス』や、70歳以上のお客さまを対象に年1回以上の訪問活動を行う『シニア訪問サービス』を通じて、保険金・給付金等のご請求漏れの防止に取り組んでおります。

##### 2. 「お客様の声」の活用

○当社では、お客さま満足度の向上に向け、お客さまからいただく「お客様の声」を業務の改善に活かし、お客さまサービスの向上につなげられるよう全社を挙げて取り組んでおります。

○「お客様の声」は速やかに「お客様の声」情報システムに登録し、内容に応じて「感謝・お褒め」「意見・要望・相談」「苦情」に分類しています。登録された「お客様の声」は本社で集約し、その内容を関連する各部署で共有して発生原因の分析等を行い、改善に向けた取り組みを行っております。また、部門横断的な組織である「お客様の声協議会」においても改善策の検討等を行い、その取り組み内容や対応結果の確認を行っております。

- さらに、社外委員と当社役職員で構成する「サービス品質向上委員会」を四半期ごとに開催し、「お客様の声」に対する当社の取り組みについて、社外委員からお客さまの視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かしております。
- 加えて、苦情対応に関する国際規格「ISO10002」に準拠した規程を定め、その適切な運営と定着に努めており、平成29年3月には苦情対応に関する国際規格「ISO10002」に関する「第三者意見書」を取得し、国際規格「ISO10002」への適合性を維持しています。
- そのほかにも、お客さまに、当社や生命保険に対するご理解を一層深めていただき、またご意見・ご要望等をお伺いすることを目的に「太陽生命お客様懇談会」を全国各地で開催しております。

### 3. シニアのお客さま等への対応力向上

- シニアのお客さまに、見やすく、わかりやすい帳票を提供するために、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）による作成ガイドラインを採用しました。なお、平成28年10月には、「重要事項のお知らせ（注意喚起情報）」について、UCDAアワード2016を受賞しております。
- シニアのお客さまや障がいをお持ちのお客さまへの対応力を高めていくために、一般社団法人ユニバーサルマナー協会がユニバーサルマナーの普及・啓発を目的として実施している「ユニバーサルマナー検定」を平成28年7月より全社で導入しました。  
また、平成28年4月には、障がいごとの特性や応対時の留意点等、障がいの状態別の配慮のポイントを掲載した「障がいのあるお客さま対応ハンドブック」を作成し、障がいをお持ちのお客さまが、安心してお手続き等ができるようなきめ細かなサービスの提供に取り組んでおります。
- 厚生労働省の認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）において、認知症に関する取組方針が策定され、そのひとつに「認知症サポーター養成講座」が挙げられております。  
当社でも、認知症について正しく理解することにより、お客さまへの対応力を高めていくとともに、認知症の方やそのご家族を温かく見守り、支援する社会への貢献を目的に、全従業員による「認知症サポーター養成講座」の受講を推進しており、本社および支社・営業所すべての事業所において認知症サポーターを配置しております。

#### <その他主な取り組み内容>

- ・当社の新築店舗等において、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等の設置を進めております。
- ・お客さまが様々なご事情で判断能力が低下し、各種お手続きができなくなった場合に備えて、成年後見制度の相談・利用希望者に司法書士を紹介する「成年後見制度紹介サービス」を提供しております。
- ・全国の支社窓口にて、耳の不自由な方に快く筆談に応じることを表示する「耳マーク」の掲示や、筆談器、コミュニケーションボード等のバリアフリーツールを配備しております。

#### **【方針4】資産運用**

私たちは、お客さまに保険金・給付金等を確実にお支払いするため、長期安定的な収益の確保を目指すとともに、投融資先の公共性・資産の健全性等に十分配慮した資産運用を行います。

#### **具体的な取り組み内容**

##### **1. ERM（エンタープライズ・リスク・マネジメント）に基づいた資産運用**

○当社は、収益・リスク・資本を一体的に管理するERMのもとで、お客さまにお約束した利回りを、長期安定的に確保し、保険金・給付金等を確実にお支払するため、円金利資産中心の資産運用を行っております。

○また、適正なリスク管理のもとで、国内株式や外国証券等への投資を通じた収益性の向上に努めております。

##### **2. ESG（環境・社会・企業統治）の課題を考慮した資産運用**

○当社は、機関投資家として企業の社会的責任をより一層果たしていくためには、投融資活動を通じて社会や環境により良い影響を及ぼし、持続的な社会の実現に貢献していくことが不可欠であると考えております。平成19年3月には国連が支援する「責任投資原則（PRI）」に、日本の生命保険会社として初めて署名し、環境・社会・企業統治（ESG）の課題を考慮した資産運用を推進しております。

○さらに、「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》にもとづき、投資と対話を通じて投資先企業の持続的成長を促すことで、中長期的な株式投資の収益拡大を図っております。

## 【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」とは、「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。
- 当社では「利益相反管理方針」を定め、営業部門や資産運用部門等から独立した法務コンプライアンス部を利益相反管理統括部署と定め、利益相反のおそれのある取引の適切な管理を行っております。
- また、利益相反取引のおそれのある取引の類型をホームページで公表し、環境変化等をふまえ、定期的に見直すとともに、従業員に対する研修等を実施しております。

#### 2. 利益相反のおそれのある取引例と対応内容

- 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。  
このため、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、過度な水準とならないよう設定しております。
- 当社の資産運用部門が、投資先の選定や議決権の行使にあたって、お客さまの利益に関わらず、当社の法人営業などを行う部門の意向を優先した場合、お客さまの利益を損なう可能性があります。  
このため、当社では、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投資判断や議決権行使において資産運用部門が独立して判断を行う体制としております。



**[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、「お客さま本位」の姿勢と行動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、高い倫理観と専門的な知識を兼ね備えた人材を育成します。また、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**

- 当社では、お客さまに安心感・納得感を持って保険にご加入いただき、一生涯のパートナーとなれるよう、生命保険だけでなく、社会保障制度・不動産・税務・相続等に関する豊富な知識を習得することを目的に、「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」の取得を推進しております。
- また、役職員一人ひとりが生命保険業の公共的使命を認識し、「お客さま本位」の姿勢とコンプライアンスの徹底を重要な課題として取り組んでおります。コンプライアンスに関する基本方針として「T&D保険グループCSR憲章」、日常活動においてコンプライアンスを実践していくための原理・原則として「太陽生命コンプライアンス行動規範」およびコンプライアンス推進のための基本事項として「コンプライアンス基本方針」を制定しております。これらCSR憲章やコンプライアンス行動規範等の内容を全従業員に周知徹底するために研修等を行っております。

### 【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、本方針についても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

- 当社は、本方針の実効性を確保するために、所属長がリーダーとなって毎月開催している内務員懇談会等において本方針の周知徹底を行うことで、「お客さま本位」の取り組みを推進してまいります。
- また、四半期に1度、社外委員を招いた「サービス品質向上委員会」、各部門の責任者で構成される「お客様の声協議会」を開催し、「お客様の声」を活かした「お客さま本位」の業務運営について審議・検討したうえで、取締役会等に報告します。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、その内容を公表します。