

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の策定

なないろ生命保険株式会社（代表取締役社長：石島健一郎、以下「なないろ生命」）は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、常にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の観点から、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定しましたので、公表いたします。

なないろ生命では、お客様本位の業務運営を実現するため、本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進するとともに、取組状況について取締役会等で進捗管理を行い、定期的に公表し、お客様により信頼される保険会社を目指してまいります。

以上

お客様本位の業務運営に関する基本方針

なないろ生命保険株式会社では、“Create the New Solution — 保険に、新しい選択肢を —”を企業理念とし、お客様に新たな選択肢、新しい風となる価値を創造し、お客様の豊かで安心した人生をサポートするという使命のもと、常にお客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の実践に努めます。

1. 「お客様の声」を経営に活かす取組み

「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。

2. お客様のニーズやライフスタイルに適う商品・サービスの提供

お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた、商品・サービスをご提供します。

3. ご加入時のお客様への情報提供の充実

ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分な情報提供に努めます。

4. ご加入後のお客様サービス活動の充実

ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。

5. 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。

6. お客様本位の行動の浸透に向けた取組み

当社従業員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社従業員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取組みます。

以上

「お客様本位の業務運営」に基づく具体的な取組み

1. 「お客様の声」を経営に活かす取組み

「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。

<具体的な取組内容>

■「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み

お客様サービスセンター等を通じたお客様からの直接のお申し出や、代理店、手続満足度調査を通じて寄せられたお客様の様々なご意見等を集約し、お客様サービス向上につなげています。

■お客様サービスの向上に向けた推進態勢

様々な方面から寄せられる「お客様の声」を集約のうえ分析し、四半期に一度開催する「CS 向上委員会」等を通じて全社的な業務改善を促し、お客様サービスの向上を推進しています。

2. お客様のニーズやライフスタイルに適う商品・サービスの提供

お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。

<具体的な取組内容>

■ お客様ニーズやライフスタイルの多様化にお応えする商品の提供

お客様サービスセンター、代理店営業担当者、募集代理店等を通じてお客様の声を収集するとともに、お客様ニーズやライフスタイルの多様化を踏まえたお客様に最適な商品・サービスを開発しています。

■ お客様のライフスタイルにフィットしたチャネルを通じたご提供

お客様ニーズにお応えする商品・サービスを対面（来店型、訪問型）、非対面（電話、郵送、WEB）などお客様のライフスタイルにフィットした多様なチャネルを通じてご提供しています。

■ お客様のご意向を踏まえた商品提案

当社は、お客様ニーズに基づいて商品を開発し、年齢・性別に基づきご加入いただける保障内容および保障額の範囲を設定し、商品をご提供しております。商品説明の際は、保障期間・保険料・保険金額等に対するお客様のご意向の事前把握を基本とし、ご意向と提案内容の関係性をご説明し、最終的にお客様が十分ご理解のうえ、ご納得いただいた内容でご加入いただくこととしています。

また、金融商品の販売等に関する法律にもとづき「販売勧誘方針」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上で、それらに対応した生命保険商品をご提案できるよう研修その他の体制整備に努めております。

○ ご高齢のお客様への対応

特に、ご高齢のお客様が生命保険商品にご加入される際には、ご契約者のご親族等の同席のお願いをする等、募集代理店を通じて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、通信販売等の非対面募集において、ご高齢のお客様に生命保険商品を提供する場合には、十分にご理解されているか確認をとりながら、申込みまでに複数回に亘りご契約者の意向に沿った契約内容であることを確認しています。

3. ご加入時のお客様への情報提供の充実

ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分な情報提供に努めます。

<具体的な取組み>

■ わかりやすい資料等によるご説明

十分にご理解、ご納得いただきご加入いただくために、社内の資料作成基準に則り、わかりやすい資料をご提供することに努めています。

とりわけ表示項目、デザイン、文字の見やすさといった観点から、高齢のお客様にもわかりやすい「商品パンフレット」「ご提案書」等をご提供することに努めています。

■ 重要な情報のご説明および開示

「ご提案書」「ご契約のしおり（約款）」「契約概要/注意喚起情報」「その他パンフレット・ニード喚起ツール等」を活用し、お客様が必要な保障を選択しやすいよう、加入対象となるお客様の性別・年齢別の保険料、保険商品や特約の保障内容、主な支払事由、支払金額、リスクと不利益情報等のご提供に努めています。

当社では、お客様に市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定している商品を取り扱っており、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額、給付金額等の情報をお客様にご提供しています。

変額保険や外貨建保険といった特定保険契約（ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定しておらずお客様に市場リスク等をご負担いただく商品）は現在販売していませんが、今後、銀行等金融機関の窓口販売で取扱う場合には、お客様のご負担となるリスクや手数料について、お客様に正しくご理解いただけるよう対応します。

4. ご加入後のお客様サービス活動の充実

ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。

<具体的な取組内容>

■ご加入後のアフターサービス

生命保険商品のご加入後においても、年に1回、ご契約者さまに対して、ご加入いただいたご契約の内容についての状況を記載した総合通知を送付し、住所変更等必要な保全手続きや給付金請求の漏れがないか等のご案内を行います。

「なないろ健康相談ダイヤル」として、24時間・年中無休で専門スタッフが相談に応じる「24時間電話健康相談サービス」や総合相談医のセカンドオピニオンを無料でお受けいただくことができる「セカンドオピニオンサービス」などの商品付帯サービスを提供しています。

■お客様からのお申し出へのご対応

お電話によるご照会、ご相談、各種手続きのお申し出を「お客様サービスセンター」にて承り、迅速な対応により、お客様サービスの向上に努めています。

特に、高齢のお客様にはシニア専用のフリーダイヤルを設置し、お客様からのお申し出に適切でわかりやすいご案内ができるよう対応してまいります。

■お客様への保険金等の正確かつ迅速なお支払い

ICTを活用し、保険金等の正確かつ迅速なお支払い、アフターサービス手続き等の電子化、手続きの簡略化に努めています。

お客様からいただいた請求書類から追加支払いの可能性がある場合には、お客様への請求勧奨のご案内を速やかに行うよう努めています。

5. 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。

<具体的な取組内容>

■利益相反の管理

「利益相反管理方針」等の規程にもとづき、管理の対象とする取引をあらかじめ特定のうえ類型化し、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。

■代理店に対する募集委託

手数料の多寡にかかわらず、お客様のご意向に沿った商品のご提案が行えるよう、代理店に対して、適切に指導するとともに、加入後においても、お客様に寄り添ったサービスを提供し続けるよう指導しています。また、代理店に支払う手数料について、代理店による品質向上への取組みを評価する手数料体系とし、一層のお客様サービスの向上を促しています。詳細は当社ホームページにおいて公表している「募集代理店にお支払いする販売手数料について」をご覧ください。

6. お客様本位の行動の浸透に向けた取組み

当社従業員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社従業員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取組みます。

<具体的な取組内容>

■お客様本位の行動に資する従業員教育の実施

お客様本位で行動するためのお客様志向の意識醸成や、お客様の信頼にお応えするためのコンプライアンス強化を目的とした社内研修や社外試験への受験勧奨を実施しています。

■お客様本位の行動に資する従業員評価への反映

当社従業員の共通の価値基準である「Value」における「Integrity」を評価項目として設定することで、お客様本位の行動を評価する体系としております。

■実効性を高めるための体制整備

「お客様本位の業務運営」の実施状況について、経営会議・取締役会へ報告を行い、定期的な振返りを行い、各種取組みの実効性を高めていきます。その結果も踏まえて、適宜方針の見直しを検討するとともに、ホームページでその状況を公表します。

以上

「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係

「お客様本位の業務運営方針」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 は以下の通りです。

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針との対応関係	
【顧客の最善の利益の追求】	原則 2	方針 1	「お客様の声」を経営に活かす取組み
		方針 2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供
		方針 6	お客様本位の行動の浸透に向けた取組み
	(注)	方針 2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供 取組 1【お客様ニーズやライフスタイルの多様化にお応えする商品の提供】 取組 2【お客様のライフスタイルにフィットしたチャネルを通じたご提供】 取組 3【お客様のご意向を踏まえた商品提案】
【利益相反の適切な管理】	原則 3	方針 5	利益相反の適切な管理
	(注)	方針 5	利益相反の適切な管理 取組 1【利益相反の管理】 取組 2【代理店に対する募集委託】
【手数料等の明確化】	原則 4	方針 3	ご加入時のお客様への情報提供の充実 取組 2【重要な情報のご説明および開示】
【重要な情報の分かりやすい提供】	原則 5	方針 3	ご加入時のお客様への情報提供の充実
	(注 1)	方針 3	ご加入時のお客様への情報提供の充実 取組 2【重要な情報のご説明および開示】
	(注 2)	—	当社は非該当
	(注 3)	方針 3	ご加入時のお客様への情報提供の充実 取組 1【わかりやすい資料等によるご説明】
	(注 4)	方針 3	ご加入時のお客様への情報提供の充実 取組 1【わかりやすい資料等によるご説明】 取組 2【重要な情報のご説明および開示】
	(注 5)	方針 3	ご加入時のお客様への情報提供の充実 取組 2【重要な情報のご説明および開示】
【顧客にふさわしいサービスの提供】	原則 6	方針 2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供
		方針 4	ご加入後のお客様サービス活動の充実
		方針 6	お客様本位の行動の浸透に向けた取組み
	(注 1)	方針 2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供 取組 1【お客様ニーズやライフスタイルの多様化にお応えする商品の提供】

【顧客にふさわしいサービスの提供】	(注1)	方針2	取組3【お客様のご意向を踏まえた商品提案】
		方針4	ご加入後のお客様サービス活動の充実
	(注2)	—	当社は非該当
	(注3)	方針2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供 取組3【お客様のご意向を踏まえた商品提案】
	(注4)	方針2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供 取組3【お客様のご意向を踏まえた商品提案】
	(注5)	方針2	お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供 取組3【お客様のご意向を踏まえた商品提案】
方針6		お客様本位の行動の浸透に向けた取組み 取組1【お客様本位の行動に資する従業員教育の実施】	
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	原則7	方針6	お客様本位の行動の浸透に向けた取組み
	(注)	方針6	お客様本位の行動の浸透に向けた取組み 取組1【お客様本位の行動に資する従業員教育の実施】 取組2【お客様本位の行動に資する従業員評価への反映】 取組3【実効性を高めるための体制整備】

※当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していません。したがって、当該事項に係る金融庁原則（＜原則5（注2）＞、＜原則6（注2）＞）については当社方針の対象とはしていません。

以上