「お客さま本位の業務運営に係る方針」の取組内容

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。

具体的な取組内容

１．環境変化を踏まえた保険商品の開発・提供

〇超高齢社会を迎えた日本では、2030 年には 65 歳以上の約 3 人に 1 人が認知症または軽度認知障害になると推測されています。※

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。

〇このような環境変化を見据え、当社では、高品質の商品・サービスを通じてお客さまに一生涯にわたる安心を提供するため、当社主力の標準体向け商品である「保険組曲 Best」に加え、健康状態に不安があるお客さまでも簡単な告知でお申し込みいただける「保険組曲 Best 既成緩和」や「ひまわり認知症予防保険」を販売してまいりました。2024 年 12 月には「保険組曲 BestMYWAY」を発売しました。商品改定に伴い、ガンに加えて急性心筋梗塞や脳卒中による入院の際には無制限で入院給付金が受け取れるように変更されました。また、選択緩和型商品等の加入年齢が最低 3 歳に引き下げられました。さらに、選択緩和型商品について、保障内容に応じて告知項目を削減し、より幅広いお客さまに保障を提供できるようになりました。

〇単体の保険（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 BestMYWAY」については、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。

〇契約申込方法について、営業職員による対面での申込以外に、インターネットで保険の加入申込みができる「スマ保険」を設けております。これは、お客さまの自由な時間と場所でインターネットによる保険の見積もりや申込みができる利便性と、当社が培ってきた「人」による丁寧なサービスが融合した、アフターフォローの充実したインターネット完結型保険となっています。

※ 厚生労働省「認知症および軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究」令和 6 年 5 月をもとに当社作成

〇また、「スマ保険」と営業職員によるコンサルティングと申込手続き時のサポートを組み合わせた「リモート申込」（非対面募集）を導入しております。2024 年 8 月には、お客さま一人ひとりにパーソナライズされた「動画」が届く「デジタル提案書」を導入し、対面同様に「最適なプランを分かりやすく」ご提案可能になりました。これらにより、対面と非対面の双方からお客さまの多様なご要望にお応えできるようになっております。

〇さらに、2024 年 8 月より追加された「オンライン面談」により、営業職員が訪問できない地域の方や訪問を希望されないお客さまに対しても手厚いサポートができるようになっております。

〇少子高齢化や働き方改革など福利厚生制度をめぐる環境は時代とともに大きく変化し、福利厚生制度も多様化・高度化しています。当社は、社会環境の変化に対応する商品開発を行い、企業・団体に提供しています。

〇金融機関代理店においては、相続ニーズや資産形成ニーズ等にお応えする商品に加え、介護保険や認知症に備える保険をご用意するなど、お客さまの幅広いニーズにお応えしております。

２．シニアのお客さま向けのサービスの提供

〇当社は、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、2014 年度より、「ベストシニアサービス」を実施しております。

〇当社は、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」の主な取組内容】

（ご契約時やご継続時の安心に向けた取組み）

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。

加えて、お客さま専用インターネットサービス「太陽生命マイページ」を開設しております。「太陽生命マイページ」は、「電子交付書面の閲覧」「資金利用」「各種変更手続き」「デジタル証書」等の機能に加え、当社からのお知らせや情報提供などのコミュニケーション機能を備えています。これにより、お客さまが “いつでも、どこでも” ご契約内容やご提案内容を確認できるようになり、太陽生命とお客さまが常にコミュニケーションを図ることが可能となりました。なお、「太陽生命マイページ」については、契約者だけでなく、被保険者・登録家族もご利用いただけるほか、2023 年 12 月に、お客さまにとってより見やすく、利用しやすくするために「太陽生命マイページ」をリニューアルいたしました。

（「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、専門知識を持った職員が、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。

シニアのお客さまのご請求意思を確認したうえで、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。

３．太陽の元気プロジェクトの推進

〇当社は、「従業員」「お客さま」「社会」のすべてを元気にする取組み、「太陽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」の主な取組内容】

（従業員向けの取組み）

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、65 歳定年制度と、最長 70 歳まで働ける継続雇用制度を導入しております。また、多様な人材がお互いを認め合い、一体感をもってすべての人が元気で挑戦し続けられる会社を目指し、2023 年 10 月にダイバーシティ＆インクルージョン推進方針を策定のうえ、当社ホームページに掲載しました。また、2024 年度には、女性の活躍推進として、メンター制度や年単位の育成プログラムなど、研修内容を充実させる取組みを行っています。

（お客さま向けの取組み）

お客さまの元気をサポートする取組みとして、認知症予防サービスや疾病予防サービスのご案内を行っております。お客さまに各種サービスをご利用いただくことで、疾病の予防に向けた取り組みをサポートしております。また、すべてのお客さまを対象とした「太陽生命の健康増進アプリ」を提供しております。当アプリでは、睡眠状況計測や無料健康相談等をご利用いただけます。

（社会向けの取組み）

新聞社主催の大型金融経済教育セミナーや、テレビ局・新聞社が主催する認知症セミナーへの協賛等を通じて、広く国民に対する金融リテラシー教育を推進しています。また、「太陽生命クアオルト健康ウオーキングアワード」を実施し、疾病予防・健康増進に効果のある「クアオルト健康ウオーキング」の普及に取り組んでおります。

４．プロダクトガバナンス態勢の強化

〇当社はお客さまの最善の利益に資する商品提供を行えるよう、かつ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商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための態勢を整備しています。

〇商品開発時には、想定されるお客さま層の検討や他の金融商品との比較を行い、その商品の持

続可能性や合理性等の検証を行います。

〇商品販売後のフォローアップについて、組成時に想定していた商品性が確保されているか検証し、商品の改善や見直しにつなげます。

〇また、その検証結果については保険募集代理店等委託先とも共有し、商品提供の改善や販売態勢の見直しにつなげます。

〇これらの取組みを通じて、お客さまの最善の利益に資するよう、管理部門等による実行性に関する検証等をふまえ、プロダクトガバナンス態勢を適宜強化していきます。

［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みます。

具体的な取組内容

1. 適正な保険商品の提案

〇2024 年 8 月に新たな営業端末「T-AI-Face」を導入しました。新端末には新たにオンライン面談機能が追加されました。この機能はオンライン上でもお客さまと顔を見合わせて提案ができる機能であり、遠く離れたお客さまや訪問を希望されないお客さまともコミュニケーションを円滑にとれるようになりました。また、リモート申込においても、「動画」でご提案ができる「デジタル提案書」の導入により、これまで以上にお客さまにとって分かりやすいご提案が可能となりました。これからもお客さまにとって適正な保険商品の提案ができるよう取り組んでまいります。

２．正確でわかりやすい情報の提供

〇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。

〇また、「保険組曲 BestMYWAY」において、複数の生命保険商品を組み合わせてご提案する際には、お客さま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。

〇特定保険契約※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や運用体制等をわかりやすく情報提供いたします。また、金融商品に関する重要な情報を一目で把握して、適切な選択・判断をすることが容易になるよう、特定保険契約の「重要情報シート」を作成し代理店へ提供しております。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。

３．適切なアフターフォローの実施

〇当社は、契約後においても、シニアのお客さまを対象に年１回以上の訪問活動等を行う「シニア訪問サービス」などによりお客さまの状況変化等を確認し、お客さまのご意向に沿った最適な保障へ見直すなど、適切なアフターフォローの実施に努めております。

［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みます。

〇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みます。

〇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みます。

具体的な取組内容

１．保険金・給付金等のお支払い時のサービス向上

〇当社は、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組みを推進しております。

（支払業務の精度向上・効率化）

ＩＴ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）

保険金・給付金のご請求手続きにおいて、当社職員が携帯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。

また、マイページの顧客管理を「契約単位」から「人単位」としたことで、契約者だけでなく被保険者・登録家族も「太陽生命マイページ」の利用が可能となっています。加えて、マイページ給付請求手続きでは、スマホやPC での入力や必要書類のアップロード（画像提出）機能により、マイページ上での非対面・非書面による給付請求手続きを可能としております。

（ご請求漏れの防止）

「かけつけ隊サービス」や、シニアのお客さまを対象に年１回以上の訪問活動等を行う「シニア訪問サービス」、認知症治療給付金の請求フォロー等を行う「シニア給付金安心サポート」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

〇当社では、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。

〇お客さまからの申出内容は速やかに、「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。登録されたお客さまから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「お客様の声連絡会」においても改善策の検討等を行い、その取組内容や対応結果の確認を行っております。

〇加えて、苦情対応プロセスにおけるマネジメントシステム「ＩＳＯ１０００２」（国際規格）に準拠した規程を策定し、その適切な運営と定着に努めており、12 年連続で「ＩＳＯ１０００２」への適合性に関する「第三者意見書」を取得しております。

〇そのほかにも、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「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

〇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。

〇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ております。

〇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。

〇「太陽生命マイページ」の全ページへ画面共有機能を導入し、操作が分からなくなった場合に、サービスセンターとお客さまとの間で操作画面を共有しながらの案内を可能とする機能を追加しました。

［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。

具体的な取組内容

１．資産運用の取組み

〇当社は、資本・収益・リスク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。

〇また、適正なリスク管理のもとで、ヘッジコスト上昇を踏まえた外債の削減、内外クレジット資産、オルタナティブへの投融資等に取り組み、健全性確保と収益力向上を図っています。

〇当社は 2024 年 8 月に公表されたアセットオーナーの運用・ガバナンス・リスク管理に係る共通原則「アセットオーナー・プリンシプル」の趣旨に賛同し、受入れを表明しました。アセットオーナーとして最適な運用手法を選択するため、資産運用機能の向上や効率化を目的に、グループ内外の運用会社への運用委託も活用しています。なお、運用委託に際しては、運用目的・運用目標の実現可能性や運用能力・実績の有無等を踏まえて幅広く検討するほか、運用状況等についても定期的に確認し、適宜委託先の見直しを行っています。なお、資産運用の状況はディスクロージャー資料等で開示しております。

２．ＥＳＧ（環境・社会・企業統治）の課題を考慮した資産運用

〇当社は、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。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。

〇さらに、「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、気候変動をはじめとするＥＳＧ課題を踏まえた対話や議決権の行使を通じて投資先企業の持続的成長を促すことで、中長期的な投資リターンの拡大を図っております。議案種類別集計表や会社別・議案別の個別開示等に加え、反対理由および精査を行ったすべての議案の賛成理由を開示するなど、適切に対応しております。また、投融資先の CO2 排出量削減目標を設定するなど、2050 年度までの CO2 排出量ネットゼロの実現に向けて取り組んでいます。

［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。

具体的な取組内容

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。また、当社は、募集代理店に支払う手数料に関する規程にもとづく手数料のほかに特定商品の販売量に偏重した上乗せ報酬等は実施しておりません。

○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。

具体的な取組内容

○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、生命保険だけではなく、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。

○お客さまのニーズを適切に把握した上で、お客さまの年齢・家族状況・資産状況・公的保険制度等を踏まえ、お客さまが真に必要とする保障を準備できるプランのご提案ができるよう、教育等を実施しております。

○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。

○当社では、生命保険各社が引き続きお客さま一人ひとりに真摯に向き合い社会的使命を果たし続けることを後押しするために、生命保険協会が取りまとめた「営業職員チャネルのコンプライアンス・リスク管理態勢のさらなる高度化に係る着眼点」を踏まえて、態勢整備状況を確認するとともに、さらなる高度化に向けた取組みを推進しております。

○当社は、保険募集代理店への委託にあたり、「お客さまの状況やご意向に沿った最適な保険商品を提案し、正確でわかりやすい説明を行う代理店」を理想の代理店像としております。
また、募集代理店の一層の業務品質向上を目的として、「お客さま本位の業務運営に資する取組み」や「募集品質向上に資する取組み」等の評価も反映する手数料体系へと見直しております。

［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。

具体的な取組内容

〇当社は、本方針の実効性を確保するために、お客さまのお申出内容を「お客様の声情報システム」に登録し、関連部署が分析、改善策を検討・実施することで、サービスや業務の改善を図っております。また、本社・支社の所属長がリーダーとなって毎月開催している、内務員ミーティング等において、本方針の周知徹底を行うことで、「お客さま本位」の取組みを推進してまいります。

〇また、四半期に１度、社外委員を招いた「サービス品質向上専門委員会」、各部門の責任者で構成される「お客さまの声連絡会」を開催し、お客さまからの声を活かした「お客さま本位」の業務運営について審議・検討しています。これらの「お客様の声」に対する取組みについては、取締役会・経営執行会議にて定期的に報告、意見・提言がなされており、お客さまの立場に立った業務改善に真摯に取り組むことで、お客さま本位の企業活動を推進しています。また、本方針に基づく取組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。