

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、2025 年には総人口の 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*。
- 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、高品質の商品・サービスを通じてお客さまに一生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。2023 年 5 月には過去にがん罹患するなど、がん保障に加入することが難しかった方でもお申し込みが可能な「告知緩和型がん診断保険」、「告知緩和型がん治療保険」を発売し、健康状態に不安のあるお客さまにも、がん保障をご提供することができるようになりました。
- 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 Best」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。
- 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し込みができる「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し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。
- 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。これにより、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。

* 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。

- 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。
- 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

- 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。
- 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】

(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。

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。

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。

3. 太陽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、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。

（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取り組みとして、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。また、全加入顧客及び見込客・提携先企業の従業員等に利用対象者を拡大した「太陽生命の健康増進アプリ」をお客さまに提供しております。睡眠状況計測や無料健康相談等の機能を追加し、お客さまの元気を従来以上にサポートできる仕様となっております。

（社会向けの取り組み）

セミナーへの協賛等を通じて、当社の取り組みや、金融経済、認知症等についての情報提供・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。

[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。

具体的な取り組み内容

1. 適正な保険商品の提案

- 営業職員用新携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」を活用し、お客さまのご要望を伺いながらその場で最適なプランをご提案する「コンサルティング・プレゼンテーション機能」等、最新のITを駆使した最適なプランのご提案に努めております。
- 2023年10月には支社内務員・営業職員等を対象にスマートフォンを約1万台導入し、「LINE WORKS」の活用や、「太陽生命コンシェルジュ」との連動等により、これまで以上に、お客さまとのコミュニケーションや社内コミュニケーションの円滑化、営業の効率化を図っています。

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。
- また、「保険組曲Best」において、複数の生命保険商品を組み合わせでご提案する際には、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。
- 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。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（外貨建保険）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

○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)

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

○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「お客様の声連絡会」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。

- 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、11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。
- 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

- 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。
- 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。
- 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、安心してお手続き等ができるよう、お客さまの状況に一層配慮した質の高い顧客対応・サービスの提供に取り組んでおります。

<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しています。
- ・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、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、支社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、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。
- 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。

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。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、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、2050年度までのCO2排出量ネットゼロの実現に向けて、投融資先のCO2排出量削減目標を設定するなど、脱炭素社会の実現に向けに取り組んでいます。

【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。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乘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り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。

具体的な取り組み内容

- 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、関連部所が分析、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」に対する取り組みについては、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。