

「お客さま本位の業務運営に係る方針」

取組結果（2021年4月～2022年3月）



2022年6月29日
太陽生命保険株式会社

<お客さま本位の業務運営に係る方針の体系>

【はじめに】	．．．．	1
【総合評価】 お客さま本位の業務運営に係る方針	．．．．	2
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	．．．．	4
・ 環境変化を踏まえた保険商品の開発・提供		
・ 太陽の元気プロジェクトの推進		
【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売	．．．．	6
【方針3】 業務運営の質の向上	．．．．	7
・ 保険金・給付金等のお支払い時のサービス向上		
・ 「お客様の声」の活用		
【方針4】 資産運用	．．．．	9
・ ESG（環境・社会・企業統治）の課題を考慮した資産運用		
【方針5】 利益相反取引の適切な管理	．．．．	10
【方針6】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	．．．．	11
【方針7】 推進態勢	．．．．	12

[はじめに]

- ・当社は、「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、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営に係る方針」を策定、公表しています。
(金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係は、下表参照)
※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含みます。

<金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係>

当社「お客さま本位の業務運営に係る方針」	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
【方針1】 より良い保険商品・サービスの提供	【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
【方針2】 「お客さま本位」の提案・販売	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則4】 手数料等の明確化 【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供 【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供
【方針3】 業務運営の質の向上	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
【方針4】 資産運用	【原則2】 顧客の最善の利益の追求
【方針5】 利益相反取引の適切な管理	【原則3】 利益相反の適切な管理
【方針6】 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	【原則2】 顧客の最善の利益の追求 【原則7】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
【方針7】 推進態勢	【原則1】 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

[総合評価] お客さま本位の業務運営に係る方針①

当社は、「総合的な満足度」に加えて、ご加入時・ご契約中・お支払時の各場面に応じた具体的な取り組み状況を測る以下の成果指標を設定しています。これらの成果指標を確認していくことで、利便性の高いサービスや業務品質の改善を図り、将来にわたり安心して信頼いただける保険会社を目指してまいります。

当社に対する「総合的な満足度」 **91.9%**
(対前年+0.1%)

■調査実施概要
・調査方法: 郵送によるアンケート
・調査期間: 2021年10月~2022年3月
・有効回答数: 9,147名
※選択肢は「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」の4段階

主な具体的な取り組み

ご加入時

安心してご加入いただくために

- ・ **ご家族の同席勧奨、「シニア安心サポート」の実施**
- ・ **非対面手続きの充実**

ご契約中

安心してご継続いただくために

- ・ **「シニア訪問サービス」の実施**
- ・ **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」の提供**

お支払時

安心して保険金等を受け取っていただくために

- ・ **ペーパーレスによる給付請求手続きの推進**
- ・ **「かけつけ隊サービス」の実施**
- ・ **簡易取扱の範囲拡大**

成果指標

■ 2021年度「シニア安心サポート」実施率 **89.3%**
(対前年 + 2.9%)
※70歳以上契約者の新契約時における、本社担当者によるテレビ電話での意向確認

■ 2021年度「シニア訪問サービス」のご提供率 **99.7%**
(対前年 + 0.1%)
※年1回以上、契約内容確認や請求勧奨等を行うサービス

■ 「かけつけ隊サービス」累計ご利用件数 **149,926件**
(前年度末 + 25,635件)
※専門知識を持った内務員が、直接お客さまのお手続きをサポートするサービス
2016年4月より開始

[総合評価] お客さま本位の業務運営に係る方針②

当社は、お客さまに安心してご加入・ご継続していただくために、前ページでご紹介した以外にも様々な取り組みを実践しています。その取り組み状況を測る以下の成果指標について、定期的に確認を行い、必要に応じて改善に向けた取り組みを継続してまいります。

ご加入時	お客さまに安心してご加入していただくために		成果指標				
	目的	取り組み	単位	2020年度	2021年度	対前年	
	ご加入時の誤認防止	○ご家族の同席勧奨	ご家族同席 実施率	%	83.5%	83.0%	-0.5%
	緊急時のご連絡先の登録	○「ご家族登録制度」の登録勧奨	ご家族登録制度 登録率	%	95.2%	93.6%	-1.6%
	ご加入時のご意向確認	○「シニア安心サポート」の実施	シニア安心サポート 実施率	%	86.4%	89.3%	2.9%
		クーリング・オフ 発生率	%	1.10%	1.13%	0.03%	
ご契約中	お客さまに安心してご契約を継続していただくために		シニア訪問サービス（※ ¹ ）				
	目的	取り組み	ご提供お客さま数	名	406,053	365,916	-40,137
	ご契約内容の確認 ご請求漏れの防止	○「シニア訪問サービス」の実施	コンタクト率	%	99.6%	99.7%	0.1%
	安心して継続していただくための サービスの提供	○「太陽生命マイページ」の提供	マイページ会員数（累計 2018年8月～）	名	500,518	683,124	182,606
			解約失効率（ANPベース）	%	2.50%	2.94%	0.44%
お支払時	お客さまに安心して保険金等を受け取っていただくために		かけつけ隊サービス				
	目的	取り組み	ご利用件数（累計 2016年4月～）	件	124,291	149,926	25,635
	ご請求手続きのサポート	○「かけつけ隊サービス」の実施	お支払に要した平均営業日数（※ ² ）				
	お支払日数の短縮	○ペーパーレスによる請求手続きの推進	死亡保険金等	日	1.7	1.7	0.0
	ご請求漏れの防止	○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」の実施	入院給付金等	日	2.6	3.0	0.4
		シニア給付金安心サポート					
		請求フォロー等	件	566	613	47	

（※¹）「シニア訪問サービスご提供お客さま数」は、訪問・架電等によりご連絡ができたお客さまの合計。

（※²）請求書完備日の翌日から起算して支払日までの営業日数。

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供①



○環境変化を踏まえた保険商品の開発・提供

- 2021年6月より、予防保険シリーズ第2弾として、がん、急性心筋梗塞、脳卒中をはじめとする19もの疾病による所定の状態を保障する「**ガン・重大疾病予防保険**」を発売しました。同商品は、生存給付金特則を付加することで、ご契約の1年後から2年ごとに支払われる予防給付金を利用し、疾病予防サービスをご利用いただけます。
- 2021年9月より、「**入院一時金保険**」および「**感染症プラス入院一時金保険**」等の限度額を20万円から30万円に拡大するとともに、新たに「**手術保障保険**」を発売するなど、充実した医療保障をご提供しています。
- 2021年9月より、産前産後の女性を支援するため、産婦人科医監修のもと、「**出産保険**」を発売しました。同商品は、産前産後の女性を支援するため、所定の妊娠うつ・産後うつ等を保障する**妊婦さん専用の商品**となります。また、インターネットチャネル「スマ保険」専用の商品であるため、自由な時間と場所で加入することが可能となっています。

- 金融機関代理店では、2022年4月より、従来のシンプルな商品性を引き継ぎ、新たに終身保険へ移行を可能とした「**My年金Best外貨2**」を発売しました。

<ガン・重大疾病予防保険>

(主な特徴)

- がん、急性心筋梗塞、脳卒中をはじめとする19もの疾病による所定の状態を保障
- 急性心筋梗塞、脳卒中は、疾病の早期治療に役立てていただくべく、手術を受けた場合にも保障

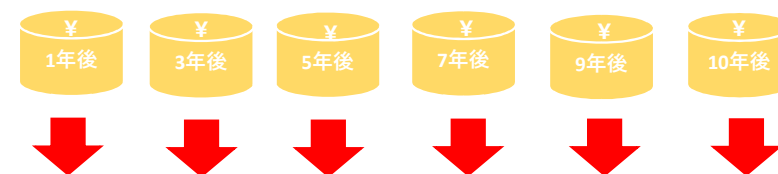
【対象となる疾病(*1)】

- ・がん・急性心筋梗塞・脳卒中・糖尿病・慢性腎不全・肝硬変・高血圧性疾患
- ・大動脈瘤・大動脈解離・慢性膵炎・慢性呼吸不全・心臓ペースメーカー等装着
- ・人工弁置換・人工肛門造設・新膀胱造設・尿路変更術を受けたとき

(*1) 疾病により、お支払いの条件は異なります。

○予防給付金(*2)を活用して「疾病予防サービス」をご利用可能(*3)

予防給付金



「疾病予防サービス」

(*2) 生存給付金特則を付加した場合です。生存給付金特則は本則の保険金が支払われると消滅します。

(*3) 「疾病予防サービス」は保険に付随するものではありません。

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供②



○太陽の元気プロジェクトの推進

当社は、2016年6月より、「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」を推進しています。

<従業員向けの取り組み>

従業員が長く「元気」に働ける取組みとして、総労働時間の縮減や有給休暇の取得促進、各種制度の充実等、両立支援制度の更なる充実を図っています。

また、2016年度からは、経済産業省が主催する「健康経営優良法人認定制度」に基づく「**健康経営優良法人（ホワイト500）**」に**6年連続かつ3年連続上位50位以内で認定**されています。

<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います。

<主な認知症予防サービス>

- ・ **MCIスクリーニング検査プラス**（株式会社MCBI提供）

<主な疾病予防サービス>

- ・ **アミノインデックス®リスクスクリーニング検査**（味の素株式会社技術開発）
- ・ **子宮頸がんHPV検査PAPI'Qss（パピックス）**（株式会社ジェネティックラボ提供）

また、お客さまの健康増進をサポートする「**太陽生命の健康増進アプリ**」について、操作性等が評価され、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）が主催する「UCDAアワード2021」において「**アナザーボイス賞**」を受賞しました。

（※）アナザーボイス賞：特に生活者の評価が高いもの

<社会向けの取り組み>

地域住民の「健康寿命延伸」に取り組む自治体を支援するため、第6回目となる「**太陽生命クアオルト健康ウォーキングアワード2021**」を開催しました。

2022年3月に、日本認知症官民協議会が主催する「認知症バリアフリー宣言試行事業」に参加し、「**認知症バリアフリー宣言**」を公表しました。

<MCIスクリーニング検査プラス>



・人には本来、脳内の老廃物を排除する機能が備わっていますが、さまざまな要因でその機能が弱まってしまうと、老廃物が蓄積し、アルツハイマー型認知症を発症しやすくなります。

・MCIスクリーニング検査プラスは、老廃物を排除する機能が正常であるかが分かる血液検査です。

<アナザーボイス賞を受賞した健康増進アプリ>



（主な受賞理由）

- ・チャランは要点が押さえられ、アプリの特徴を理解しやすい。
- ・アプリは、操作性に優れて情報を取得しやすい。

<ITを活用した提案活動の充実>

- ・営業職員用携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」において、動画機能等を活用したお客さまにわかりやすいご提案画面を構築するなど、更なる「お客さま本位」の提案の実現を図っています。

<非対面手続きの充実>

- ・2021年11月に、**リモート申込のご案内チラシおよびWEB画面について**、「対面」「非対面」の様々なシチュエーションに対応できる手続きを実現し、リモート申込における誘導や、効果的なサポートが明示されている点が評価され、UCDAが主催する「UCDAアワード2021」において**優秀賞に相当する「情報のわかりやすさ賞」**を受賞しました。 (※)情報のわかりやすさ賞: 特に専門家の評価が高いもの

<金融機関代理店チャネル>

- ・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、**外貨建保険の「重要情報シート」を作成し代理店へ提供**しました。

<情報のわかりやすさ賞を受賞したリモート申込のご案内チラシおよびWEB画面>

リモート申込 ご案内チラシ



リモート申込 WEB画面



(主な受賞理由)

- ご案内チラシ
 - ・限られたスペースに要点のみコンパクトにまとめあげ、非常に読みやすい
- WEB画面
 - ・試算や手続きのUIに優れ、操作をスムーズに進められる点が高齢者に高く評価

[方針3] 業務運営の質の向上①



○保険金・給付金等のお支払い時のサービス向上

<支払業務の精度向上・効率化>

I T技術の活用により、自動化している査定案件を一部拡大するなど、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実現に取り組んでいます。

<ご請求手続きの簡素化>

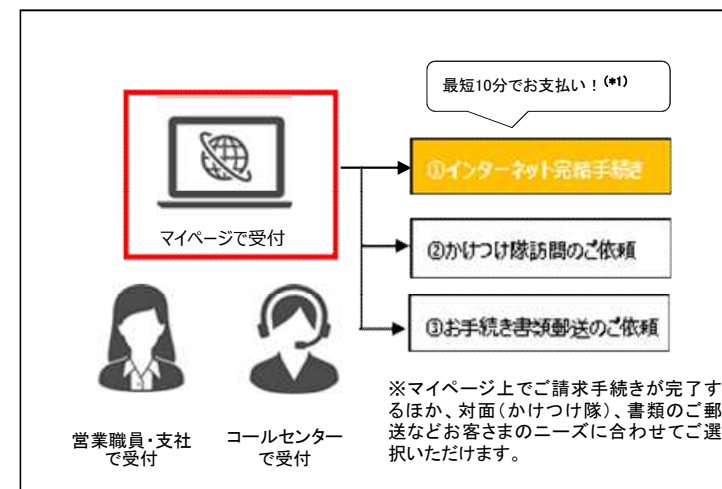
当社は、「太陽生命コンシェルジュ」を活用し、給付金・保険金請求に係る主要手続きでの**完全ペーパーレス化を実現**しています。

また、2021年10月より、「太陽生命マイページ」の利用対象者の範囲を被保険者に拡大し、**被保険者様にご利用できる「入院給付金等の請求手続き」の取扱いを開始**しました。

なお、2022年4月に、**利用対象者を登録家族まで拡大**しています。

さらに、2021年11月より、給付金請求時の利便性向上と画像提出によるネット完結型手続きの利用促進を目的として、**簡易取扱（診断書不要）の範囲を拡大**しました。

<入院給付金等のご請求イメージ>



(*1) 請求内容や受付の状況等により異なります。

<新型コロナウイルス感染症への対応に関する取り組み>

- ・ 保険金・給付金、満期保険金・年金、契約者貸付金等について、お手続きの際、必要書類を一部省略させていただくなど簡易・迅速なお支払いをしています。
- ・ 新型コロナウイルス感染症に罹患された場合で、入院による治療が必要であったにもかかわらず、医療機関の事情などによりただちにご入院できない等、必要な入院治療を受けられない場合などでも、医師の証明書等の提出により、入院給付金のお支払い対象とする特別取扱いを実施しています。

[方針3] 業務運営の質の向上②



○「お客さまの声」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貴重な「お客さまの声」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います。
- ・2022年3月には、9年連続で苦情対応に関する**国際規格「ISO10002」に関する「第三者意見書」を取得**するなど、当社の「苦情マネジメントシステム」が適切に機能していることを確認しています。

○シニアのお客さま等への対応力向上

- ・当社では、認知症の予防に向けて、予防の重要性、検査方法等の様々な情報をわかりやすく解説した**「認知症予防あんしんガイド」**を提供しています。同ガイドブックは、UCDAが主催する「UCDAアワード2021」において、全体の構成のわかりやすさ、文字の大きさなど視覚的なストレスを感じさせないデザイン等が評価され、**優秀賞に相当する「情報のわかりやすさ賞」を受賞**しました。(※)情報のわかりやすさ賞:特に専門家の評価が高いもの

○その他

- ・当社では、2022年3月に、保有する個人年金保険の既契約ブロックの一部を再保険に付する出再取引を実施しました。これにより、経済環境悪化時においても、お客さまに年金等を安定的にお支払いする財源を確保するとともに、資産運用リスクを削減し、将来の収益および資本効率の向上を図ることを目的としています。

<情報のわかりやすさ賞を受賞した「認知症予防あんしんガイド」>



(主な受賞理由)

- ・内容ごとに色分けされた目次やページにより、全体の構成が一目でわかりやすい。
- ・特に重要な内容は見開きページで丁寧に説明されており、わかりやすい。

[方針4] 資産運用



○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いするため、円金利資産中心の資産運用を行っています。

○ESG（環境・社会・企業統治）の課題を考慮した資産運用

責任投資原則（PRI）の署名機関として、投資分析や意思決定プロセスにESGの視点を組み込んだ資産運用を推進しています。

- ・2021年度において、ソーシャルボンド、グリーンローン等への投融資を通じて、持続可能な社会の形成・発展に貢献できるよう取り組みました。

「責任ある投資家の諸原則」《日本版スチュワードシップ・コード》にもとづき、対話や議決権行使を通じて投資先企業の持続的成長を促すことで中期的な投資リターンの拡大に取り組んでいます。

- ・気候変動をはじめとするESG課題を踏まえた対話活動を行い、適切にスチュワードシップ活動を実施しています。
- ・また、PRI評価基準改定を踏まえ、対話に関する考え方や対話先数・件数、ESGに係る対話事例など開示内容を拡充して開示を行っています。

[方針5] 利益相反取引の適切な管理



- 「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、議決権行使の際に生じうる利益相反を回避し、適切に議決権行使することを目的に設置した、社外取締役を構成員とする「議決権行使検証専門委員会」で、議決権の行使内容について検証を実施しました。

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等



- 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）」の取得を推進しています。

- 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。

- シニアのお客さまや障がいをお持ちのお客さまへの対応力を高めるために、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が実施している「**ユニバーサルマナー検定**」を**全社で導入**しております。ユニバーサルマナーは、多様な方々へ向き合うための「こころづかい」の一つであり、シニアのお客さまや障がいをお持ちのお客さまへの思いやりや、適切な知識に基づいたサポートを実践することで、より一層のサービス品質向上を図っております。

<ユニバーサルマナー検定 3級認定証および研修風景>



[方針7] 推進態勢

- ・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において、「お客様の声」（お褒め、お叱り）の事例研修を行うなど、お客様本位の業務運営のさらなる浸透を図っています。

- ・お客様サービスセンターや営業職員をはじめとする役職員は、お客様と接する様々な機会に「お客様の声」を積極的にお伺いしています。お申し出内容は「お客様の声」情報システムに登録し、これを関連部署が分析し、改善策を検討・実施することにより、当社の業務やサービスの改善につながっています。

また、「お客様」の声を経営に反映させるため、社外委員と当社役職員で構成する「サービス品質向上専門委員会」を四半期ごとに開催しています。委員会では、「お客様の声」に基づく業務改善の状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、社外委員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かしています。

<推進態勢>

