

# 「お客さま本位の業務運営に係る方針」

取組結果（2023年4月～2024年3月）

2024年6月28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		
・ シニアのお客さま等への対応力向上		
【方針4】 資産運用	．．．．	9
・ 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		
・ 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」 **91.4%**  
(対前年▲0.2%)

## ■調査実施概要

- ・調査方法: 郵送・Webによるアンケート
- ・調査期間: 2023年10月～2024年3月
- ・有効回答数: 8,346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

### 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**
- ・ **インターネット完結型保険の充実**
- ・ **第1回保険料充当金の払込方法の充実**

### 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」の提供および機能拡充**
- ・ **デジタル証書のリニューアル**

### 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**
- ・ **ご請求手続きの簡素化**
- ・ **マイナンバーカード情報を活用したサービス**

## 成果指標

■ 2023年度「シニア安心サポート」実施率 **90.3%**  
(対前年 ▲ 0.1%)  
※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

■ 2023年度「シニア訪問サービス」のご提供率 **99.9%**  
(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  
提供率は、訪問拒否の申出があったお客さま等を除いて算出

■ 「かけつけ隊サービス」累計ご利用件数 **203,354件**  
(前年度末 + 26,155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

ご加入時

ご契約中

お支払時

# [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	安心してご加入していただくために	
	目的	取り組み
	ご加入時の誤認防止	○ご家族の同席勧奨
	緊急時のご連絡先の登録	○「ご家族登録制度」の登録勧奨
	ご加入時のご意向確認	○「シニア安心サポート」の実施

ご契約中	安心してご契約を継続していただくために	
	目的	取り組み
	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
	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・機能拡充 ○デジタル証書のリニューアル

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	
	目的	取り組み
	ご請求手続きのサポート	○「かけつけ隊サービス」の実施
	お支払日数の短縮	○ペーパーレスによる請求手続きの推進
	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 ○マイナンバーカード情報を活用した自動ご案内サービス等の提供

成果指標	単位	2022年度	2023年度	対前年
ご家族同席 実施率	%	85.8%	85.5%	-0.3%
ご家族登録制度 登録率	%	95.8%	95.4%	-0.4%
シニア安心サポート 実施率	%	90.4%	90.3%	-0.1%
クーリング・オフ 発生率	%	1.12%	1.04%	-0.08%

シニア訪問サービス（※ <sup>1</sup> ）				
ご提供お客さま数	名	332,328	350,371	18,043
コンタクト率	%	99.8%	99.9%	0.1%
マイページ会員数（累計 2018年8月～）	名	1,220,833	1,723,601	502,768
解約失効率（ANPベース）	%	3.47%	4.36%	0.89%

かけつけ隊サービス				
ご利用件数（累計 2016年4月～）	件	177,199	203,354	26,155

お支払に要した平均営業日数（※ <sup>2</sup> ）				
死亡保険金等	日	3.8	1.9	-1.9
入院給付金等	日	9.6	2.5	-7.1

シニア給付金安心サポート				
請求フォロー等	件	668	788	120

（※<sup>1</sup>）「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。

（※<sup>2</sup>）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。2022年度については、新型コロナウイルス感染症の全国的な感染拡大による支払集中等により日数が増加した。



## ○環境変化を踏まえた保険商品の開発・提供

・2023年5月より、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「告知緩和型がん診断保険」、「告知緩和型がん治療保険」を発売しました。これにより、過去にがんに罹患するなど、がん保障に加入することが難しかった方でも、がんに罹患した後の治療費や生活費等を一時金をご準備いただけるようになりました。合わせて、「保険組曲Best」の標準体向け商品として「ガン保険料払込免除特約」を販売しました。当社の払込免除事由として最も件数が多い「がん」に特化しており、通常の保険料払込免除特約よりも低廉な保険料で加入いただくことが可能となりました。

・2023年8月より、生命保険業界では初めてとなる、「学資保険のインターネット完結（スマ保険）での提供」を実施しています。当社では2019年10月にインターネット完結型保険である「スマ保険」を創設後、DXを活用した非対面での保険加入サービスを提供しており、今般、「わくわくポッケ」を商品ラインナップに加えることで、ますます多様化するお客さまのニーズにもお応えすることが可能となりました。

※「インターネット完結型」での「学資保険」の取扱いは、生命保険業界初となります。（一般社団法人生命保険協会 加盟42社において業界初。令和5年6月太陽生命調べ。ただし損害保険会社、共済は調査対象としておりません。）

・企業保険分野では、従業員等が働きながら治療を受けるための、費用負担や休職による収入減少の備えとなる福利厚生制度を整備する必要性が高まっていることから、3大疾病で所定の状態に該当した場合に保険金を支払う「無配当団体3大疾病保険」を開発しました。

※「無配当団体3大疾病保険」の発売は2024年5月となります。

### <告知緩和型がん診断保険>



- 過去にがんに罹患するなど、健康状態に不安のある方でも、告知に非該当であればお申込みいただけます。
- がんに罹患し診断確定されたときの保障をご準備いただけます。  
※契約日から90日以内にがん・上皮内がん等と診断された場合、保険金・給付金をお支払いしません。
- 上皮内がんや皮膚がんなどの初期のがんも保障します。  
※初期のがんの場合、がんと診断された場合の金額の10%の上皮内がん等診断給付金をお支払いします。

### <告知緩和型がん治療保険>



- 過去にがんに罹患するなど、健康状態に不安のある方でも、告知に非該当であればお申込みいただけます。
- 抗がん剤や放射線治療、がんゲノムプロファイリング検査などの所定の治療を受けた月ごとに、最高30万円をお受け取りいただけます。  
※告知緩和型がん治療保険をがん治療給付金額30万円(がんゲノムプロファイリング検査の場合150万円)で付加した場合。

生命保険業界初!

### <学資保険 わくわくポッケ>



- 生命保険業界では初めてとなる「学資保険のインターネット完結（スマ保険）での提供」を実施しました。  
※「インターネット完結型」での「学資保険」の取扱いは、生命保険業界初となります。（一般社団法人生命保険協会 加盟42社において業界初。令和5年6月太陽生命調べ。ただし損害保険会社、共済は調査対象としておりません。）
- 主契約のみでの申込みが可能になったことで、さらにお客さまのニーズに合ったプランのご案内が出来るようになりました。

## ○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」に働ける取り組みとして、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。
- ・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**ダイバーシティ&インクルージョン推進方針**をホームページに掲載しました。
- ・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**8年連続かつ5年連続上位100位内で認定**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**（技術開発：株式会社MCBI）

<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**（技術開発：味の素株式会社）
- ・ **子宮頸がんHPV検査PAPI'Qss（パピックス）**（技術開発：ユーロフィンジェネティックラボ株式会社）

その他にも、健康増進をサポートする「太陽生命の健康増進アプリ」などを提供しています。

### <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、「**太陽生命クアオルト健康ウォーキングアワード2023**」を開催しました。
- ・全国各地で開催されたテレビ局や新聞社等のメディアと連携したセミナーに協賛し、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・啓蒙活動を実施しています。

### <ダイバーシティ&インクルージョン推進方針のホームページ掲載 >



### <認知症予防・疾病予防サービスの一例>



### <太陽生命 クアオルト健康ウォーキングアワード2023>



## <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、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技術を駆使して最適なプランのご提案に努めています。
- ・2023年10月より、**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**しました。これにより、「LINE WORKS」の活用や、当社の営業用端末「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の円滑化、営業の効率化を図ることが可能となりました。

## <電子バーコード決済サービスの開始>

- ・2023年5月より、お客さま専用インターネットサービス「マイページ」にて、**第2回目以降保険料を対象に「電子バーコード決済」**サービスを開始しました。
- ・さらに2023年12月には、「電子バーコード決済」の取扱いを拡大し、新契約時（営業職員による対面手続き）における**第1回保険料充当金においても「電子バーコード決済」**サービスをご利用いただくことができるようになりました。

## <デジタル証書のリニューアル>

- ・2022年4月より開始した「Web 保険証券-デジタル証書-」について、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リニューアル**いたしました。また、契約時に書面の「保険証券」を希望された方でも、「Web 保険証券-デジタル証書-」の機能が利用可能となりました。

## <スマートフォンの導入>



## <バーコード決済サービス>



## ○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>

- ・IT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。
- ・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。

### <マイページのリニューアル>

- ・当社では、2018年より、パソコンやスマートフォンで各種お手続きや契約内容のご確認ができるサービスである「太陽生命マイページ」を開設以降、2020年には給付請求手続きの取扱いを開始、2021年から2022年にかけては、会員範囲を契約者等のほかに、被保険者、登録家族にも拡大するなど、「太陽生命マイページ」の利便性向上を図ってまいりました。
- ・2023年12月より、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**しました。これにより、お客さまの登録情報の変更や給付金等の請求手続きを、よりスムーズに行うことが出来るようになりました。

### <マイナンバーカード情報を活用したお客さま向けサービス>

- ・2023年10月より、マイナンバーカード情報を活用した「**自動ご案内サービス**」等のお客さま向けサービスを提供しています。
- ・また、マイナンバーカードを使用して「個人番号」を事前にご登録いただくことで、保険金等請求時に必要であったマイナンバーカードなどのコピーの提出が不要となり、**各種手続きのお客さまのご負担が軽減**されるようになりました。

### <マイページのリニューアル>

①スマートフォンでも見やすく操作しやすいレイアウトに！



②太陽生命マイページの「お客様情報一覧」や、「Web 保険証券-デジタル証書-」から各種手続きへのアクセスの改善で手続きをスムーズに！



## ○「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貴重な「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います。
- ・2024年3月には、11年連続で苦情対応に関する**国際規格「ISO10002」の適合性に関する「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。
- ・2023年10月には、全国の支社・営業所にて「お客様懇談会」を開催いたしました。懇談会では、内務員がセミナーを開催し、会社概要や各種情報提供等を行い、当社の取り組みについて理解を深めていただくとともに、お客さまからご意見・ご要望等の収集を行っております。

<お客様懇談会の様子>



## ○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。
- ・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示す「耳マーク」の掲示や、筆談器、コミュニケーションボードなどの、バリアフリーツールを配備しています。また、新店舗等においては、車椅子用駐車場、エレベーター、入口部スロープに加え、車椅子用トイレ等を設置しています。



## ○ E R M (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 E R M 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、円金利資産中心の運用を行いつつ、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。

## ○ E S G (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 (P R I) の署名機関として、投資分析や意思決定プロセスに E S G の視点を組み込んだ資産運用を推進しています。2023年度において、グリーンボンド、サステナビリティボンド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、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。議決権行使に関する対話や、気候変動をはじめとする E S G 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、P R I 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、E S G 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。
- ・責任ある機関投資家として、脱炭素社会の実現に向け、投融資先の CO2 排出量削減目標を設定し、投融資先の CO2 排出量削減に取り組んでいます。

【投融資先の CO2 排出量削減目標】：2030 年度までに投融資先の CO2 排出量を 50% 削減 (2020 年度比)  
2050 年度までにネットゼロ達成

- ・また、CO2 排出量の上位 50 社の投融資先を対象に対話を行うなど、CO2 排出量削減に向けた働きかけを行いました。加えて、2023 年度より気候変動に関する協働エンゲージメントを行うイニシアティブ「Climate Action 100+」について Supporter (支援者) として参画しました。

- ・「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に含む「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。

- ・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。

- ・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。
- ・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な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。



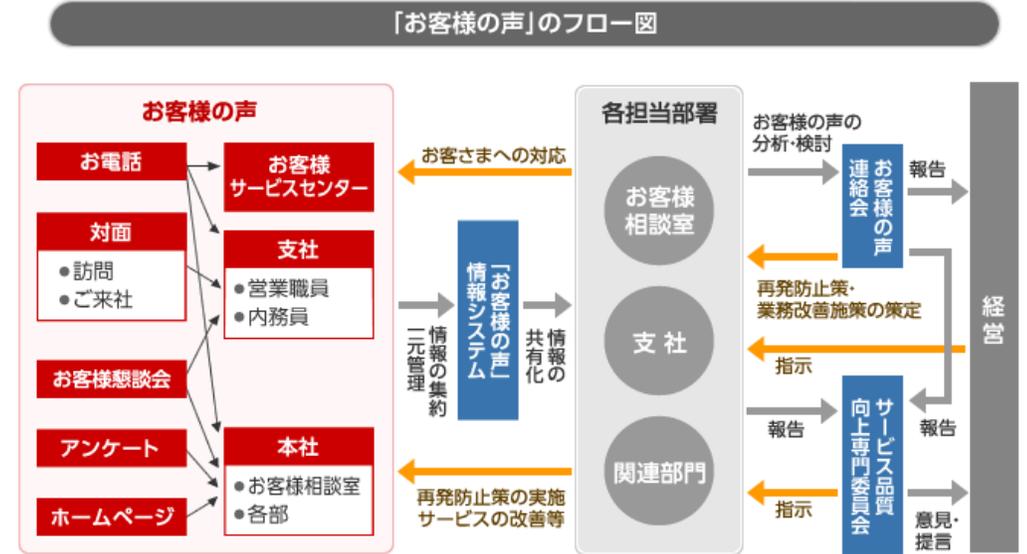
新人営業職員教育体系(新人教育・FP教育)



- ・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。

## [方針7] 推進態勢

- お客様サービスセンターのオペレーターや営業職員をはじめとする役職員は、お客さまと接する様々な機会に、お客さまから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、当社のサービスや業務の改善につなげています。
- また、本社・支社の所属長がリーダーとなって、毎月「内務員ミーティング」を開催しており、お客さまからの声（お褒め、お叱り）について事例研修を行うなど、お客さま本位の業務運営のさらなる浸透を図っています。



- お客さまから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、お客さまから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います。
- これらの、お客さまから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。