

## 2023年度 「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果補足資料 消費者志向自主宣言フォローアップ追加報告

当社は、消費者志向経営の実現に向け、2017年1月に自社の理念や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を公表し、お客さまや社会とのコミュニケーションを一層深めることで、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスの提供に努めてまいりました。

同宣言の取組方針に基づく取組・結果報告は、「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果にて報告すると同時に、詳細部分について追加報告いたします。消費者志向自主宣言に対応する「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果については、別紙「『消費者志向自主宣言』と『お客さま本位の業務運営に係る方針』との対応表」をご参照ください。



# ～ 消費者志向自主宣言 ～

## (1) 理念（経営ビジョン）

わたしたちは、高品質の商品とサービスを通して、お客様に必要とされ、愛される会社を目指します。

わたしたちは、お客様への感謝の気持ちと、仕事への誇りを大切にします。

わたしたちは、広く社会に役立ち、確かな未来に貢献できる会社を目指します。

## (2) 取組方針

### ア. 経営トップのコミットメント

時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指します。

### イ. 「従業員」「お客様」「社会」を元気にする取組み

生命保険の提供によってこれまでお届けしてきた「安心（保障）」に加え、「健康寿命延伸」という社会的課題にこたえるために、「従業員」「お客様」「社会」の全てを元気にする取組み、「太陽の元気プロジェクト」を推進します。

### ウ. 消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み

#### a. ISO10002自己適合宣言の実施

「お客様の声」を「お客様の声」情報システムへ登録することで、社内で共有し、業務改善などに活用します。

これらの取組みにより、国際規格ISO10002（苦情マネジメントシステム）自己適合宣言を実施しています。

#### b. シニアのお客様の満足度向上に向けた取組み

シニアのお客様（障がいをお持ちの方も含む）の満足度向上に向けて「ベストシニアサービス（BSS）」として、商品・サービス・制度・帳票・ホスピタリティなどあらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、様々な開発・改善などに取り組んでまいります。

### エ. コーポレートガバナンス確保の取組み

「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「サービス品質向上委員会」（2019年10月より「サービス品質向上専門委員会」に改称）を開催します。

委員会では「お客様の声」にもと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、業務改善に活かします。

### オ. 情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み

お客様に、当社や生命保険に対するご理解を深めていただき、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ます。

# -CONTENTS-

## (1) 最優のサービスの提供 ～経営トップのコミットメント～

A. お客様の給付金請求手続きをサポート ～かけつけ隊～ P. 4

B. シニアのお客様にやさしくありたい ～ベストシニアサービス～ P. 5

C. インターネットサービスを充実させたい P. 8

## (2) SDGs への取組み ～消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み～ P.10

## (3) コーポレートガバナンス体制 ～コーポレートガバナンス確保の取組み～ P.11

## (4) お客様懇談会 ～情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み～ P.12

# (1) 最優のサービスの提供 ～経営トップのコミットメント～

## A. お客様の給付金請求手続きをサポート～かけつけ隊～

＜お客様の声＞



「手続きが難しく入院給付金を請求する書類にいろいろ記入するのが面倒だ」  
「歩くのが不自由で診断書を取るのが大変なため少額の給付金請求はあきらめる」

2016年4月より開始した「かけつけ隊サービス」は、給付金等の請求に際して専門知識を有する内務員が直接お客様やご家族のもとにお伺いすることで、給付金等のご請求手続きにおけるお客様の負担を減らし、内務員ならではのきめ細やかなサポートを提供します。

また、2018年8月から営業職員による給付金等手続きに際し、携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」を持参し、TV電話機能により本社専門部署と常につながることによって、「かけつけ隊サービス」と同等のお支払いサービスを提供しています。



ご自宅や入居施設などへ訪問し、  
給付金請求などのお手続きを実施

### 2023年度 お支払い実績

◇保険金等支払件数※1

465,283件

◇うち  
「追加的なお支払いを行った」件数※2

2件

※1「支払件数」：満期保険金や生存給付金等、特段の支払査定を要していないものは含んでおりません。

※2「追加的なお支払いを行った件数」：保険金・当年度中に保険金等の支払を行った事案に関し、当年度中に保険金等の追加的な支払を行ったもの。

### 「かけつけ隊」が選ばれる 3つの理由

- 1 専用モバイル端末を活用した  
「給付請求手続きのペーパーレス化」
- 2 お客様に代わって診断書を取得する  
「診断書の取得代行サービス」
- 3 傷病・障がい等により自署等ができない場合の  
「ご請求書類の代筆・ご請求の代行手続き」

※一定条件のもと、代読サービスも行っています。

安心して  
お手続きいただけるよう  
サポートします。



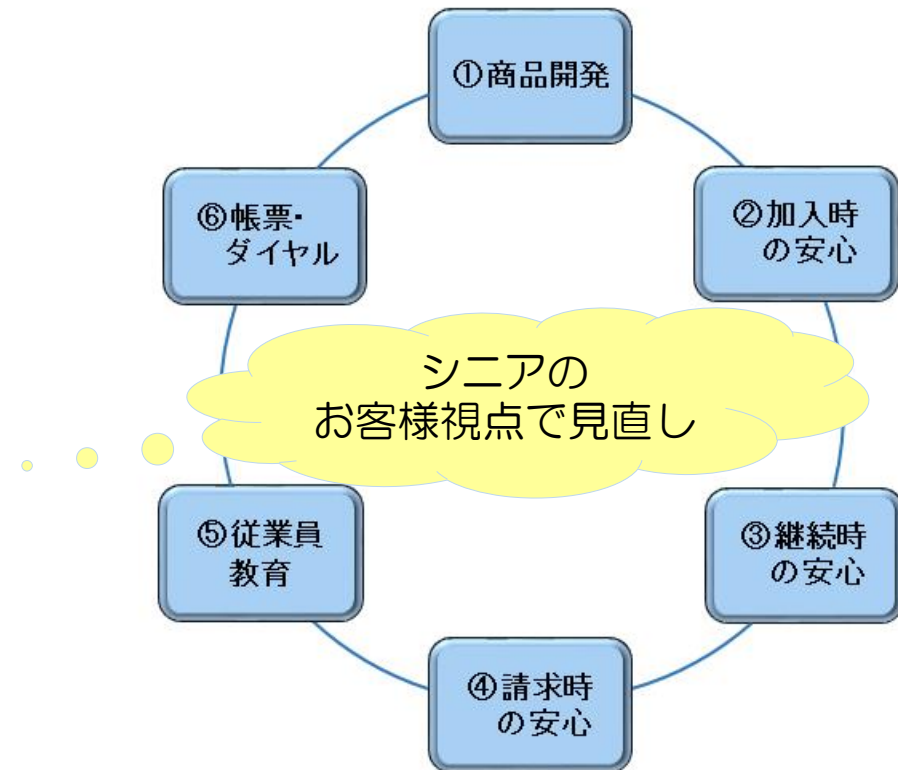
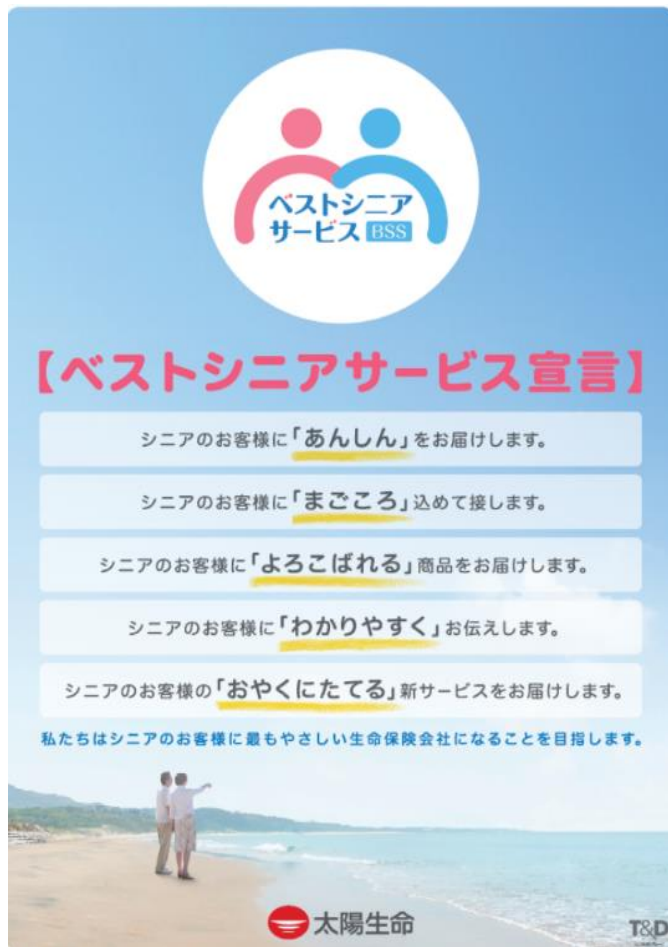
かけつけ隊  
イメージキャラクター  
いかなきゃ

※かけつけ隊サービス・診断書の取得代行サービスのお取り扱いには所定の条件があります。

## (1) 最優のサービスの提供 ～経営トップのコミットメント～

### B. シニアのお客様にやさしくありたい ～ベストシニアサービス～

シニアのお客様（障がいをお持ちの方も含む）の満足度向上にむけて「ベストシニアサービス（BSS）」として、商品・サービス・制度・帳票・ホスピタリティなどあらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、様々な開発・改善などに取り組んでいます。



「ベストシニアサービス（BSS）」は2018年2月の「第3回 ACAP消費者志向活動表彰」において「消費者志向活動章」を受賞する等、高く評価されています。



# （１）最優のサービスの提供 ～経営トップのコミットメント～

## B. シニアのお客様にやさしくいたい ～ベストシニアサービス～

### a. シニアのお客様の誤認防止

#### ご家族同席制度（2011年9月～）

ご契約者が70歳以上の場合、契約加入の際に、ご家族の同席を依頼しています。

また、ご契約者が80歳以上の場合はお子様等の同席を依頼しています。

なお、お子様等の同席ができない場合は、事前に本社担当者より、お子様等にお電話しています。

（実績につきましては「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果P. 3をご参照ください。）

#### TV電話を活用した契約内容・意向確認（2014年7月～）

契約申込手続き後に太陽生命コンシェルジュ（営業職員携帯端末）のTV電話機能を活用して実施します。

本社担当者のご契約者・同席者に対し、誤認されやすいポイントや健康状態の告知について、再説明・確認しています。

（実績につきましては「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果P. 2をご参照ください。）

契約申込時に  
**2重の誤認防止**  
に取り組んでいます。

「安心できる」との声をシニアのお客様やお子様等から多数頂戴しています。



### b. 定期的な訪問活動



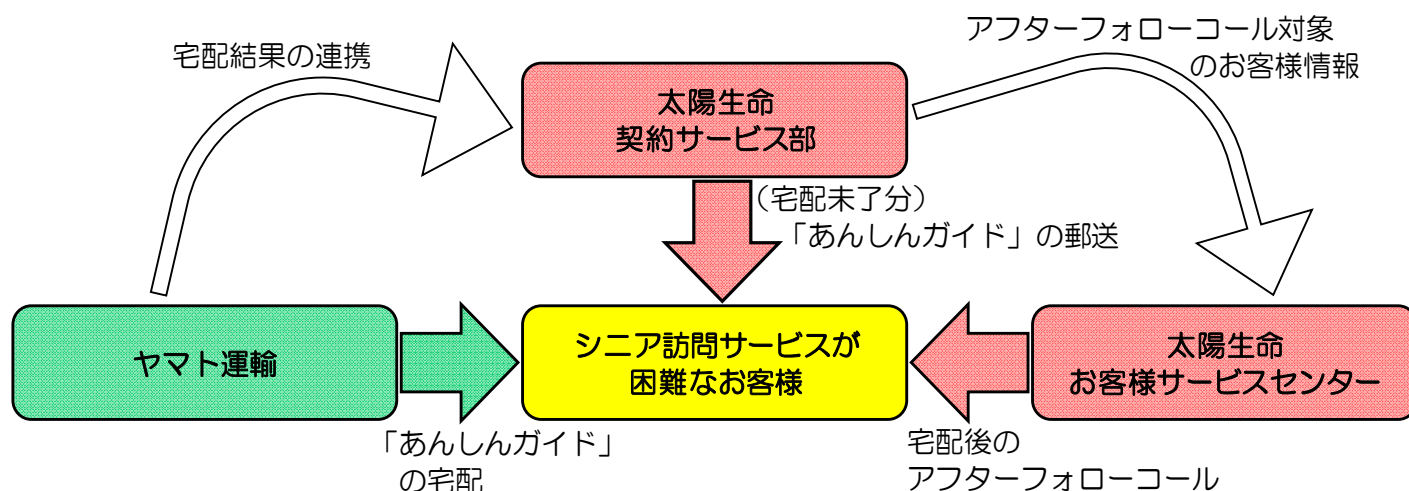
ご不明点や未請求や未実施の手続きがないか確認しています。

## （１）最優のサービスの提供 ～経営トップのコミットメント～

## B. シニアのお客様にやさしくいたい ～ベストシニアサービス～

c. 弊社拠点から遠隔にお住まいの方への定期訪問（ヤマト運輸との連携）

近隣に支社・営業所がなく地理的な要因から、上記bに記載の定期的な訪問が困難なシニアのお客様に対し、ヤマト運輸株式会社の宅急便ネットワークとお客様サービスセンターからの架電により、アフターフォローを実施しています。



#### d. シニア専用保険ダイヤル

お客様サービスセンターへの電話では冒頭の音声ガイダンスに沿ってダイヤル操作が必要であり、シニアのお客様が戸惑うケースもあったため、これらを省略し、オペレーターに直接つながる専用のフリーダイヤルとすることで、いつでもお気軽にご相談いただけるよう、「シニア専用保険ダイヤル」を設置しています。



# (1) 最優のサービスの提供 ～経営トップのコミットメント～

## C. インターネットサービスを充実させたい

### a. 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」

「太陽生命マイページ」とは太陽生命の個人保険（個人年金保険）にご加入のお客さま等がご利用いただけるインターネットサービスです。「太陽生命マイページ」を開設いただくことで、パソコンやスマートフォンでご契約内容の確認、Web保険証券・デジタル証書の閲覧、各種変更手続き、契約者貸付などの資金利用、電子バーコード決済のご利用、ご検討中の契約概要をご覧いただけるなど、大変便利なサービスとなっています。





### お客さま専用「太陽生命マイページ」のご案内

「太陽生命マイページ」は、スマートフォンやパソコンから簡単・便利にご利用いただけます！

登録はこちらから 

- ✓ 契約内容のご確認や、各種変更のお手続きができます！
- ✓ 給付金手続きや契約者貸付のご利用など、各種お取引が可能です！
- ✓ ひまわり通信や生命保険料控除証明書の閲覧・ダウンロードができます！
- ✓ 第2回以降保険料のご入金や契約者貸付金のご返済も、電子バーコードでらくらく決済！

より簡単に！より便利に！

|                  |                                                            |                                                                                          |
|------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 契約内容のご確認         | 契約者貸付のご利用                                                  | ご提案書 <sup>(※)</sup> やひまわり通信、生命保険料控除証明書など、電子交付振票の閲覧・ダウンロード<br>(※)ご提案商品によってご利用できない場合があります。 |
| 住所の変更・電話番号の登録・変更 | 電子バーコード決済のご利用 <sup>(※)</sup><br>(※)第2回以降保険料のご入金、契約者貸付金のご返済 |                                                                                          |
| 口座申込・口座変更        | 給付金などのご請求手続き                                               | マイナンバーカード情報関連サービス                                                                        |
| ご家族登録制度の登録・確認    |                                                            |                                                                                          |

●健康・医療などお役立ち情報もご覧になれます。ぜひご登録ください。







## (2) SDGsへの取り組み ～消費者・社会の要望を踏まえた改善への取り組み～

### SDGsへの取り組み

当社は、1893年（明治26年）の創業以来、いつの時代もご家庭に寄り添う生命保険会社として事業を展開してまいりました。そして、人生100歳時代を迎えたいま、当社は「元気、長生き」を応援する全社横断的プロジェクト『太陽の元気プロジェクト』を推進しています。

すべての人の健康と福祉の充実に寄与する商品・サービスの提供など、「CSR」「ESG」などの概念をふまえたさまざまな行動を通じて、「SDGs（※）」が目指す「持続可能な社会の実現」に貢献してまいります。

| ゴール                                                                                                         | 取り組み内容                                                                                                    | ゴール                                                                                                            | 取り組み内容                                                                   | ゴール                                                                                                                | 取り組み内容                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <br>1. 貧困をなくそう             | ○ランドセルの寄贈<br>○子供地球基金への募金<br>○ESG投融資の推進                                                                    | <br>7. エネルギーをみんなに<br>そしてクリーンに | ○太陽生命の森林<br>○ライトダウンの実施<br>○ESG投融資の推進                                     | <br>13. 気候変動に<br>具体的な対策を        | ○太陽生命の森林<br>○ライトダウンの実施<br>○ESG投融資の推進            |
| <br>2. 飢餓をゼロに              | ○ESG投融資の推進                                                                                                | <br>8. 働きがいも経済成長も             | ○ダイバーシティ&インクルージョンの<br>推進<br>○ESG投融資の推進                                   | <br>14. 海の豊かさを守ろう               | ○太陽生命の森林                                        |
| <br>3. すべての人に<br>健康と福祉を    | ○100歳時代シリーズ商品の販売<br>○認知症予防サービス・疾病予防サービスの提供<br>○認知症予防アプリの提供<br>○太陽生命クアオルト健康ウォーキング<br>アワードの実施<br>○ESG投融資の推進 | <br>9. 産業と技術革新の<br>基盤をつくろう    | ○ESG投融資の推進                                                               | <br>15. 陸の豊かさも<br>守ろう           | ○太陽生命の森林<br>○太陽生命グッドウィル・サークル友の<br>会の推進          |
| <br>4. 質の高い教育を<br>みんなに    | ○ユニバーサルマナー検定の受講<br>○認知症サポーター養成講座の実施受講<br>○認知症セミナーへの協賛                                                     | <br>10. 人や国の不平等<br>をなくそう     | ○ダイバーシティ&インクルージョンの<br>推進                                                 | <br>16. 平和と公正を<br>すべての人に       | ○コンプライアンス推進の取り組み                                |
| <br>5. ジェンダー平等を<br>実現しよう | ○ダイバーシティ&インクルージョンの<br>推進                                                                                  | <br>11. 住み続けられる<br>まちづくりを   | ○かけつけ隊サービスの推進<br>○石巻・福島応援マルシェ物産展の開催<br>○ラグビーやアイスホッケーの応援等を<br>通じた地域社会の活性化 | <br>17. パートナリシップで<br>目標を達成しよう | ○ラグビーやアイスホッケーの応援等を<br>通じた地域社会の活性化<br>○ESG投融資の推進 |
| <br>6. 安全な水とトイレ<br>を世界中に | ○太陽生命の森林<br>○ESG投融資の推進                                                                                    | <br>12. つくる責任<br>つかう責任      | ○太陽生命の森林<br>○ESG投融資の推進                                                   |                                                                                                                    |                                                 |

※SDGs（エスディージーズ）は、2015年9月に「国連持続可能な開発サミット」で採択された「持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）」です。2030年までに達成を目指す国際目標のことで、持続可能な世界を実現するための17の目標と169のターゲットで構成されています。

### (3) コーポレートガバナンス体制 ～コーポレートガバナンス確保の取り組み～

#### コーポレートガバナンス体制

当社は、取締役会による業務運営と監査役制度による監査機能を柱とするコーポレート・ガバナンス体制を採用しています。また、取締役会のガバナンス機能と業務執行機能の一層の強化を図るため、執行役員制度を導入し、取締役と執行役員の役割を明確化しています。

また、T&D保険グループでは、東京証券取引所が定める「コーポレートガバナンス・コード」に対応した取り組みとして、上場会社であるT&Dホールディングスが、同コードの趣旨をふまえた「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定しています。当社においても、T&Dホールディングスに準じた「コーポレート・ガバナンス基本方針」を策定し、コーポレート・ガバナンスの充実に継続的に取り組んでいます。



(※) 2004年4月1日の持株会社設立に伴い、当社株主は持株会社のみとなりました。

## (4) お客様懇談会 ～情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み～

### お客様懇談会

お客様に、当社や生命保険に対するご理解を深めていただき、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います。



これからも、お客様への感謝の気持ちと、仕事への誇りを大切に、消費者志向自主宣言の取組方針に基づき、高品質の商品とサービスをご家庭にお届けすることで、お客様に必要とされ、愛され、広く社会に役立ち、確かな未来に貢献できる会社を目指します。

