2024 年 6 月 28 日
みどり生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針と具体的な取組み」に係る取組状況の公表について

みどり生命保険株式会社（以下「当社」）は、「お客さまの信頼を得て選ばれる保険会社を目指して活動する」ことを経営理念に定め、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営方針と具体的な取組み」を定めて公表しております。

今般、当社の「お客さま本位の業務運営方針と具体的な取組み」について「2023 年度の具体的な取組状況」、および「2024 年度の具体的な取組み」をとりまとめましたのでお知らせします。

当社は、引き続き定期的に取締役会等で取組状況についてモニタリングを行い、適宜見直しして改善を図ることで、お客さま本位の業務運営推進に努めて参ります。

お客さま本位の業務運営方針と具体的な取組み

1. お客さまの生涯のパートナーとして、あらゆる業務の品質を高めてお客さま満足の向上に努めます。

・2023 年度の具体的な取組み

保険加入時から、サービス利用時、保険金・給付金受取時、満期到来時等に至るまで、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるような商品とサービスの品質向上に努めます。

・取組状況

レ商品の開発にあたっては、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるよう、部門横断的社内プロジェクトを、年間を通じて定期的に開催し、既存商品のフォローアップ、新商品開発についての検討をすすめました。

レまた、「顧客本位の業務運営」に資するサービスレベルの向上を促進するため、別途部門横断的な会議を定期的に開催し検討を重ね、弊社ホームページ上でのお客さま向け情報提供や、お客さまの声の掲載等の対応を行いました。

・2024 年度の具体的な取組み

お客さまからの様々なご意見・ご要望にお応えし満足度の向上に資することを目的とした「VOC（お客さまの声）委員会」に寄せられたお客さまの声も参考にして、既存商品のフォローアップ、新商品開発についての検討、および「お客さまサービスのさらなる向上」について実現に向けた検討をすすめていきます。

① 安心感と納得感を得られるお客さま満足を目指した業務運営を推進します。

・2023 年度の具体的な取組み

役職員に対して、お客さま満足を目指した行動の推進を行うとともに、保険募集代理店の募集管理態勢の充実を図るべく、適切な管理・指導等を行います。

・取組状況

レ募集代理店の募集管理態勢の充実を図るべく、本社募集管理部門と募集代理店・募集人と直接接する現地駐在職制との連携を密にし、募集代理店に対して適時・適切な情報連携、教育指導が行えるよう努めました。

レ具体的事例を踏まえた「代理店自主点検兼コンプライアンス研修」および「店主研修資料」を募集代理店に提供し、お客さま満足につながるコンプライアンス研修を定期的に実施しました。

レまた、一部募集代理店を対象としてｅラーニング研修コンテンツを提供・営業支援タブレットでの視聴を実施しました。

・2024 年度の具体的な取組み
現地との窓口である現地駐在職制等を通じて代理店との連携強化を図りつつ、お客さま満足を目指した行動の推進、保険募集代理店の募集管理態勢の充実への取組みをすすめていきます。
具体的事例を踏まえた「代理店自主点検兼コンプライアンス研修」および「店主研修」資料を保険募集代理店に提供し、お客さま満足につながるコンプライアンス研修を定期的に実施するとともに、お客さま本位の業務運営をさらに推進するべく、保険募集代理店向けに「お客さま本位研修」の実施など、諸施策を実施していきます。
加えて、保険募集代理店の募集管理態勢の強化の取り組みとして、電子端末での生命保険申込み画面に「生命保険販売時の基本ルール」の画面を新規挿入し、お客さまと一緒に当該画面を確認することで事故の未然防止を図る対応を行っていきます。

② お客さまの声を真摯に受けとめて、業務に反映させていきます。
・2023 年度の具体的な取組み
お客さまから寄せられたお申出やご意見等を集約し、今後の課題として分析と整理を行い、商品開発やお客さまサービス向上に活かしていきます。
・取組状況
レ業務の点検や見直し、改善の取組みを通じてお客さまからの様々なご意見・ご要望にお応えし満足度の向上に資することを目的として「VOC委員会」を四半期ごとに計4回開催し、お客さまから寄せられた苦情を中心にお客さまの声の分析を実施し、改善策を検討しました。2023年度は10項目の改善策の実現を図りました。
レお客さまから寄せられた苦情状況については、取締役および全部長が出席する社内委員会に毎月報告がなされ、商品開発やお客さまサービスの向上に活かしました。2023年度は、お客さまから寄せられた苦情等に基づき、お客さま宛の通知文書をより分かりやすく改善する、および手続時にお客さまに誤解を招かないよう、お客さま宛の通知文書や電子端末画面に表示される注意文言の見直し等の対応を行いました。
レさらに、部門横断的な会議において、保険募集代理店を含む広範囲の視点から事務全般やサービスの改善やさらなる高度化に向けた協議を実施しました。2023 年度は、保険募集代理店や、その窓口となる営業担当者への改善要望アンケートを実施し、数十項目の改善策を実施いたしました。

・2024 年度の具体的な取組み
お客さまから寄せられたお申出やご意見等を「VOC 委員会」等の社内委員会にて今後の課題として分析と整理を行い、商品開発やお客さまサービス向上に活かしていきます。

2. お客さま満足の向上に資する商品・サービスを提供します。

① お客さまのニーズの把握に努め、利便性の高い商品・サービスを提供します。

・2023 年度の具体的な取組み

直接寄せられたお客さまの声を分析するとともに、募集代理店を通じたお客さまのニーズの把握に努め、商品販売、諸手続きのご案内、サービスのご案内等において、お客さまの利便性向上と公平性確保を図ります。

・取組状況

レ「VOC 委員会」において、お客さまサービスセンターに寄せられる苦情やご意見・ご要望を分析し、現行業務の点検や見直し、改善提案を検討しました。

レ併せて、お客さまから寄せられた苦情状況については、取締役および全部長が出席する会議に毎月報告がなされ、商品開発やお客さまサービスの向上に活かしました。

レ若年層のお客さまに低廉な保険料で合理的な保障を提供すべく、募集パンフレットに「公的遺族年金」支給額早見表を掲載する等お客さまにご理解いただき易いツール開発を心がけています。

レ2022 年 10 月に発送した保険料控除証明書に、新商品に関するアンケート調査へのご協力依頼を同封しました。寄せられたお客さまからのご意見等を集約し、商品開発の検討データとして活用しました。

・2024 年度の具体的な取組み

お客さまサービスセンターにお客さまから直接寄せられる苦情やご意見・ご要望を分析し、お客さまのニーズの把握に努め、現行業務の点検や見直しを通じてお客さまの利便性向上と公平性確保を図ります。

② お客さまのニーズに合った納得感のある商品提案を行います。

・2023 年度の具体的な取組み

お申込みをいただく際は、保険料・保障内容等がお客さまのご意向に沿ったものであることを確認させていただき、最終的なご意向に沿った商品にご加入いただいています。

・取組状況

レお客さまの当初のご意向の把握から最終意向の確認に至るお手続きを徹底し、お客さまの最終のご意向とお申込み保険契約の商品内容が合致することを確認した上でご契約いただいています。

レ収入保障保険「かぞくエール」については、公的遺族年金支給額に基づいた遺された家族のための必要保障額に沿った提案を行っています。

レ提案内容がお客さまのニーズやご意向等に沿った内容となっているか、お申し込み後にサンキューコールを実施しています。つながらなかったお客さまには、お礼状を送付してお客さまにご契約内容を再確認いただけるよう取り組んでおります。

・2024 年度の具体的な取組み
お申込みをいただく際は、保険料・保障内容等がお客さまのご意向に沿ったものであることを確認させていただき、最終的なご意向に沿った商品にご加入いただきます。

③ ご高齢のお客さま等、金融取引被害を受けやすいことが想定されるお客さまに対しては、提案させていただく商品・サービスの内容が適切か確認を行います。
・2023 年度の具体的な取組み
ご高齢のお客さまに対しては、ご家族の同席や提案者の上席者による確認等、社内ルールに基づいた対応がなされたかの確認を行います。
提案させていただいた内容を十分にご理解いただけるよう、丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう努めています。
ご高齢のお客さまへの対応の更なる改善をすすめ、安心感と納得感の向上に取り組みます。
・取組状況
レ当社の主力商品は、ご高齢のお客さまにも理解いただきやすい、シンプルな内容の小口の無選択型終身保険です。
レまた、当社の募集委託先は大半が冠婚葬祭互助会の募集代理店のため、死亡保険金を葬儀代金に充てられる「ご葬儀費用充当サービス」を提供し、お客さまにご好評をいただいております。
レご高齢のお客さまへの保険募集時に遵守すべき社内ルールを定めて運用しています。ご家族にご契約内容をお知らせすることで、契約時の誤解が生じにくくなるよう、従前より 75 歳以上のお客さまに「安心のご家族登録サービス」をお勧めしておりますが、2022 年 7 月より登録できるご家族を 1 名から 2 名に増やし、配偶者だけでなくお子さまも登録いただくよう制度の見直しを図りました。その結果、ご家族登録率は見直し前に比べて増加しました。
レ併せてお申込み時にはお客さまのご家族同席（特にお子さま）の推奨を行うと共に、商品性を十分にご検討いただく期間を設定するなど、確実な意思確認を行う対応を実施しております。
（注）「安心のご家族登録サービス」は、ご契約者に登録いただいたご家族に、当社がご契約内容に関する情報を提供させていただく制度です。

・2024 年度の具体的な取組み
ご高齢のお客さまに対しては、ご家族の同席や提案者の上席者による確認等、社内ルールに基づいた対応がなされたかの確認を行います。
提案させていただいた内容を十分にご理解いただけるよう、丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう努めています。
ご高齢のお客さまへの対応の更なる改善をすすめ、安心感と納得感の向上に取り組みます。

④ 最適な商品・サービスを提供するため、役職員および保険募集代理店に継続的に教育を行う態勢を整備します。

・2023 年度の具体的な取組み

お客さまのご意向に沿った商品の提案が行えるよう、保険募集代理店に対する研修・教育を適切に行っていきます。

最適な商品・サービスを提供するため、従業員等の専門性を高める資格取得を推進しています。

・取組状況

レ募集代理店の募集管理態勢の充実を図るべく、本社募集管理部門と募集代理店・募集人と直接接する現地駐在職制との連携を密にし、募集代理店に対して適時適切な情報連携、教育指導が行えるよう努めています。

レ具体的事例を踏まえた「代理店自主点検兼コンプライアンス研修」および「店主研修資料」を募集代理店に提供しています。

レまた、一部募集代理店を対象としてｅラーニング研修コンテンツを提供・営業支援タブレットでの視聴を実施しています。

・2024 年度の具体的な取組み

お客さまのご意向に沿った商品の提案が行えるよう、現地との窓口である現地駐在職制等を通じて代理店との連携強化を図りつつ、お客さま満足を目指した行動の推進、保険募集代理店の募集管理態勢の充実への取組みをすすめていきます。

具体的には、お客さま本位の業務運営をさらに推進するべく、募集代理店向けに従来からの研修に加え「お客さま本位研修」の実施など、諸施策を実施していきます。

保険募集代理店の募集管理態勢の強化の取り組みとして、営業支援タブレットでの生命保険申込み画面の遷移の中に「生命保険販売時の基本ルール」の画面を新規挿入し、お客さまと一緒に当該画面を確認することで事故の未然防止を図る対応を行っていきます。

3. 重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービスの特性を踏まえて分かりやすく提供します。

① 商品・サービスの内容、お客さまが確認したいこと、お客さまのリスクとなる不利益な情報等の重要な事項について、分かりやすく説明します。

・2023 年度の具体的な取組み

お客さまにご覧いただく書面については、ご理解を促進するため、お客さま目線で分かりやすいものを提供するよう努めています。

商品のご提案に際しては、「総合商品案内」を活用して、ご意向と提案内容の関係を分かりやすくご説明するよう努めています。

ご意向に沿った商品の内容説明に際しては、当該商品のパンフレットにて説明を行い、併せて、重要事項（注意喚起情報）が記載された「ご契約のしおり」をお渡しして、ご契約前に特に注意していただきたい事項を正しくご理解いただけるようにしています。

・取組状況

レお客さまの当初のご意向の把握から最終意向の確認に至るお手続きを徹底し、お客さまの最終のご意向とお申込み保険契約の商品内容が合致することを確認した上でご契約いただく流れになっています。

レお客さまに商品をご提案する際に、タブレット端末を用いて画面でより分かりやすい説明が可能となるシステムを導入いたしました。

レまた、お客さまが商品内容についてご理解を深められるようなユーチューブ動画の限定配信も開始いたしました。現在 6 編の動画をタブレット端末にも掲載しています。

・2024 年度の具体的な取組み

お客さまの当初のご意向の把握から最終意向の確認に至るお手続きを徹底し、お客さまの最終のご意向とお申込み保険契約の商品内容が合致することを確認した上でご契約いただいておりますが、お客さまに商品をご提案する際に、タブレット端末を用いて画面で説明を行う等、より分かりやすい説明に努めてまいります。

② お客さまからお支払いいただく保険料や当社から支払われる保険金額・給付金額および解約払戻金額を分かりやすくご説明します。

・2023 年度の具体的な取組み

当社は、お客さまに市場リスクをご負担いただく商品の取扱を行っておりません。お客さまからお支払いいただく保険料や当社から支払われる保険金額・給付金額および解約払戻金額はご契約時点で確定しており、その内容を正しくご理解いただけるようにしています。

・取組状況

レ当社の主力商品は、ご高齢のお客さまにも理解しやすい、シンプルな内容の小口の終身保険です。

レお客さまの当初のご意向の把握から最終意向の確認に至るお手続きを徹底し、お客さまの最終のご意向とお申込み保険契約の商品内容が合致することを確認した上でご契約いただく流れになっています。

レお支払いする死亡保険金を葬儀費用に直接充当できる「ご葬儀費用充当サービス」を実施しており、各種パンフレット、当社ホームページ上にてご案内しております。

・2024 年度の具体的な取組み

当社は、従来からお客さまに市場リスクをご負担いただく商品の取扱を行っておりません。お客さまからお支払いいただく保険料や当社から支払われる保険金額・給付金額および解

約払戻金額はご契約時点で確定しており、その内容を正しくご理解いただけるようにいたします。

③ お客さまへの情報提供やご説明にあたっては、誤解が生じないよう、商品・サービスの内容の明確化に努めます。

・2023 年度の具体的な取組み

お客さまの誤解が生じないよう、商品の内容とサービスの内容を明確にしています。保険契約の内容等について、お客さまに十分なご理解をいただけない場合には、より分かりやすい説明に努めています。

・取組状況

レお客さまの当初のご意向の把握から最終意向の確認に至るお手続きを徹底し、お客さまの最終のご意向とお申込み保険契約の商品内容が合致することを確認した上でご契約いただく流れになっています。

レお支払いする保険金、給付金、支払事由等をお客さまにご理解いただくために「注意喚起情報」「契約概要」に保障の開始時期や保険金、給付金等をお支払い出来ない場合等を記載しております。

・2024 年度の具体的な取組み

当社の主力商品は、商品の内容がご高齢のお客さまにも理解しやすい、シンプルな内容の小口の終身保険です。引き続き、お客さまの当初のご意向の把握から最終意向の確認に至るお手続きを徹底し、お客さまの最終のご意向とお申込み保険契約の商品内容が合致することを確認した上でご契約いただくようにいたします。

4. お客さま目線でのお手続きや公正なお支払いを行い、お預かりした保険料等を適切に運用するとともに、定期的・継続的な情報提供を行います。

① お客さま目線でのお手続きや公正なお支払いを正確・速やかに行います。

・2023 年度の具体的な取組み

ご加入時、ご加入期間中、お支払い時のいずれにおいても、お客さま目線でのお手続きや公正なお支払いを正確・速やかに行うよう努めています。

お客さまからお申出のあった、ご要望に応じたお手続きを迅速に完了させるため、お客さまサービスセンターと事務部門が一体となった体制を整えております。

お手続きに必要な書類については、お客さまが記入しやすく、確実・簡便に行っていただけるよう努め、分かりやすくご案内しています。

公正なお支払いに向けて、支払われた内容について検証を行い、追加のお支払いが可能な保険金・給付金がある場合等には、速やかに対応するよう努めています。

・取組状況
レタブレット端末による契約申込の導入により、お客さまの事務負荷軽減を図るとともに、保全事務手続きへのバーコード入力の導入により、正確かつ迅速な事務手続きの実現に努めています。
レ契約申込後、お客さまへのサンキューコールを行う等、お客さまに対する積極的なアウトバウンドコールを活用することで、お客さまとの接点や情報提供の機会を増やし、迅速な手続きやお支払いの実現が可能となるよう努めています。
レ2022 年から「安心のご家族登録サービス」の登録家族を 1 名から 2 名へ拡大することにより、高齢のお客さまがご家族とともに契約内容を正確に把握し、漏れのない保険金等の請求が行えるよう、サービス内容の改善に努めています。
レ高齢のお客さまからのお申出が増加していることから、2023 年度はお客さまサービスセンターおよび上野コンタクトセンターで、高齢のお客さまからのお電話への応対研修を実施して、応対品質の向上に努めています。

・2024 年度の具体的な取組み
ご加入時、ご加入期間中、お支払い時のいずれにおいても、お客さま目線でのお手続きや公正なお支払いを正確・速やかに行うよう努めています。
お客さまからお申出のあった、ご要望に応じたお手続きを迅速に完了させるため、お問い合わせ窓口となるお客さまサービスセンターと事務部門が一体となった体制を整えております。
お手続きに必要な書類については、お客さまが記入しやすく、確実・簡便に行っていただけるよう努め、分かりやすくご案内しています。
また、お手続き書類の記入方法やお支払いに関するご照会についても、お客さまサービスセンターを窓口としてご案内し、ご照会に丁寧な対応を行うよう努めています。
公正なお支払いに向けて、支払われた内容について検証を行い、追加のお支払いが可能な保険金・給付金がある場合等には、速やかに対応するよう努めています。

② 保険契約の特性を踏まえ、長期・安定的な収益確保に向けた資産運用を行います。
・2023 年度の具体的な取組み
資産と負債の総合管理を前提とした資産運用を基本とし、長期・安定的な資産運用収益の確保に向けて取り組んでいます。
・取組状況
レ長期にわたる安定的な収益確保に向け、国内公社債を中心とした資産ポートフォリオを構築しています。
レまた、中期的収益の維持拡大に向け、適切なリスク管理を実施したうえで、社債、不動産等への投資を行っています。

・2024 年度の具体的な取組み
ALM 推進を資産運用の基本とし、長期・安定的な資産運用収益の確保に向けて取り組んでいきます。

③ ご加入いただいている契約内容等について、定期的・継続的な情報提供を行います。
・2023 年度の具体的な取組み
ご加入期間中、当社から年 1 回、ご契約内容のお知らせをお客さま宛にお送りし、 定期的・継続的に必要な情報を提供しています。
・取組状況
レ年 1 回、「ご契約内容のお知らせ」をお客さま宛にお送りするとともに、「安心のご家族登録サービス」の案内チラシの同封や住所変更等の簡易手続きを案内する等、お客さまに対する定期的・継続的な情報提供に努めています。
レ2023 年 10 月に保険料控除証明書とともに「ご契約内容のお知らせ」を発送し、お客さまへの情報提供を行いました。また、住所変更等の簡易手続きのご案内と「安心のご家族登録サービス」の登録・変更に関し、WEB で請求手続きが完了できるしくみをあらたに導入し、お客さまの利便性向上を図りました。

・2024 年度の具体的な取組み
引き続き、当社から年 1 回、保険料控除証明書とともに「ご契約内容のお知らせ」を発送し、お客さまへの情報提供を行います。また、住所変更等の簡易手続きのご案内と「安心のご家族登録サービス」の登録・変更等で、簡易な手続きが可能となるよう、お客さまの利便性向上を図っていきます。

5. お客さまの利益が不当に害されることがないよう、利益相反の防止に関する方針とルールを定め、そのおそれがある取引について適切な管理を行います。

・2023 年度の具体的な取組み
利益相反管理基本方針を取締役会で定め、当社が行う取引に伴う利益相反によってお客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理を行っています。
保険募集代理店が当社の商品をお客さまに販売する際、ニーズに沿った商品の提案を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な指導を行っています。
・取組状況
レご契約を頂く際には、提案時およびお申込み手続時に「意向確認書」等により意向確認を行っており、ニーズに沿った商品の提案を行い、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、適切な管理を行っています。

・2024 年度の具体的な取組み
取締役会で定められた利益相反管理基本方針に基づき、保険募集代理店が当社の商品をお客さまに販売する際、ニーズに沿った商品の提案を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な指導を行う等、適切な利益相反管理を行っていきます。

6. 当方針に基づいて、お客さま満足の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢を構築します。

・2023 年度の具体的な取組み
お客さまサポートの質的向上に向けて、従業員等の専門性を高めるための資格取得を評価する制度を導入しています。
経営理念に「お客さまの信頼を得て選ばれる保険会社を目指して活動する」ことを定め、お客さま本位の行動規範のもと、お客さま満足に向けた企業活動の社内への浸透と徹底を図っています。
当方針に基づいた従業員等への教育・研修等を通じ、お客さま満足の向上に資する行動を推進していきます。
・取組状況
レVOC委員会を通じて、2023年度は10項目の改善策を講じました。また、毎回、コンプライアンス部門および内部監査部門による受電記録および苦情記録管理台帳の点検・検証を実施しており、苦情の把握漏れを防止しています。
レ苦情の把握については、把握漏れを防止する観点から、社内にて受電記録ならびに苦情記録管理台帳の対応結果を定期的に点検・検証しています。
レ具体的な取組みに関しては、FPや個人情報保護関連をはじめ、従業員の各種資格取得を推進しています。

・2024 年度の具体的な取組み
お客さまから寄せられた苦情を定期的に管理・分析し、「VOC（お客さまの声）委員会」で協議することにより、お客さま満足の向上に向けた提言事項を整理し、改善に向けた計画・実行・検証に至るまでのPDCAサイクルの推進態勢を構築していきます。
2024年度は、お客さま満足の向上に資する業務運営を適切に評価する態勢構築の一環として、保険金等を支払ったお客さまに対し満足度アンケートを実施し、その集計結果やお客さまからの声をさらなるお客さまサービスの向上につなげるための取り組みを開始します。

以　上