

2023年6月29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5月末時点での取組状況を取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り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上 上に努めます。

#### ・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、社内規程に基づき組織横断的なプロジェクトを組成して検討を進めています。

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、部門横断的な会議を定期的で開催し検討を重ねています。

### 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。

#### ・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、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実施しています。

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。

### 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。

#### ・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（お客様の声）委員会」を定期的に開催し、お客様の声を分析するとともに、改善策の検討・実現に取り組んでいます。  
また、お客様から寄せられた苦情の状況は、取締役および全部長が出席する会議に報告され、商品開発やお客様サービスの向上に活かされています。  
さらに、部門横断的な会議を定期的に開催し、お客様のみならず代理店を含む広範囲の視点において、事務全般やサービスをさらに高度化するための検討に取り組んでいます。

## 2. お客様満足度の向上に資する商品・サービスを提供します。

### ① お客様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。

#### ・具体的な取組み

直接寄せられたお客様の声を分析するとともに、募集代理店を通じたお客様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、お客様の利便性向上と公平性確保を図ります。

#### ・取組状況

お客様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、改善提案を検討する「VOC（お客様の声）委員会」を定期的に開催しています。

併せて、お客様から寄せられた苦情対応状況は、取締役および全部長が出席する会議に毎月報告され、商品開発やお客様サービスの向上に活かされています。

2022年8月発売の収入保障保険「かぞくエール」の開発にあたっては、上記に加え互助会・募集代理店を通じてお客様ニーズの確認に努めました。

若年層のお客様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様にご理解いただきやすいツール開発を心がけています。

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、お客様からのご意見等を集約し、今後の商品開発の検討データとして活用しています。

### ② お客様のニーズに合った納得感のある商品提案を行います。

#### ・具体的な取組み

お申込みをいただく際は、保険料・保障内容等がお客様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

お客様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、お客様

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。

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。

・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めます。

・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の80.0%から88.0%に、内子ども登録率は44.7%から53.3%にそれぞれ改善しました。(ルール見直し後2022年度8月～2023年3月実績)

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。

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。

・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まいります。

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。

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、書面により分かりやすく説明します。

・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に努めています。

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に努めています。

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。

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YouTube動画の限定配信も開始いたしました。

現在動画は、みどり生命イメージ動画、みどりの終身「メモリアルⅢ」説明動画、収入保障保険「かぞくエール」ニーズ喚起動画、安心な葬儀費用準備方法動画の4編が完成し、タブレット端末にも掲載しています。

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。

・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

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。

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。

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。

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に、商品・サービスの内容の明確化に努めます。

・具体的な取組み

お客さまの誤解が生じないように、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

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。

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。

4. お客様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 お客様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。

・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、お客様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。

お客様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、お客様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、お客様が記入しやすく、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

タブレット端末による契約申込の導入により、お客様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、お客様へのサンキューコールを行う等、お客様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、お客様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、高齢のお客様が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、さらなる安心をお届けするしくみ作りを図っています。

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。

・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

レ保険契約の負債特性を踏まえ、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、長期にわたる安定的な収益確保に向け、適切なリスク管理を実施したうえで、オルタナティブ投資を行っています。

レESG投資については、社会貢献と収益確保を目的として実施しています。

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。

・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。

レまた、2022年10月の発送では、新商品に関するアンケートを同封することでお客さまからのご意見等を集約し、今後の商品開発に活かす試みを行いました。

5. お客さまの利益が不当に害されることがないように、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。

・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がないように、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がないように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き時に「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に、適切な管理を行っています。

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。

・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。

レ認知症に対する正しい知識と理解を持つために、役職員が「認知症サポーター養成講座」を受講しました。

以 上