

# お客さま本位の業務運営方針

平成29年6月

みどり生命保険株式会社

## ○制定趣旨

みどり生命保険株式会社（以下「当社」）は、「お客様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、お客様本位の行動規範のもとにお客様満足に向けた企業活動を行っています。

今般、金融庁から、「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことを踏まえて、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営方針（以下「当方針」）」を定め、「お客様本位の具体的な取組み（以下「具体的な取組み」）」と併せて公表することとします。

以下の当方針は、取締役会の決議を経て決定し、これを変更する場合も同様とし、「具体的な取組み」については、取締役会等で定期的にもモニタリングを行い、随時見直して改善を図ります。

## \* お客様本位の業務運営方針と具体的な取組み

### 1. お客様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様満足の向上に努めます。

#### ・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、お客様に安心感・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。

#### ① 安心感と納得感を得られるお客様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、お客様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。

#### ② お客様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

お客様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、商品開発やお客様サービス向上に活かしていきます。

### 2. お客様満足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。

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。

③ ご高齢のお客様等、金融取引被害を受けやすいことが想定されるお客様に対しては、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

ご高齢のお客様に対しては、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。

ご高齢のお客様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。

- 具体的な取組み

お客様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。

3. 重要な情報について、お客様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、お客様が確認したいこと、お客様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

お客様にご覧いただく書面については、ご理解を促進するため、お客様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。

- 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。

- 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。

・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。

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。

・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、コール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。

- 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。
- 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。
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。
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。