

「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「2024年度の具体的な取組状況」、および「2025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。

<方針・取組み項目一覧表>

方針	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。	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。
	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。
2. お客さま満足の上上に資する商品・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。
	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。
	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。
	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。
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。
	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。
	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。
4. お客さま目線での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 お客さま目線での手続きや公正なお支払いを正確・速やかに行います。
	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。
	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。
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。	左記のとおり
6. 当方針に基づいて、お客さま満足の上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。	左記のとおり

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昇に努めます。

・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。

・取組状況

お客さまから寄せられた苦情を中心にお客さまの声をVOC委員会で分析し、指摘された問題点について改善策を検討・実施し「お客さまサービスのさらなる向上」に努めました。また、社内に設置した部門横断的な委員会で、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行いました。

・2025 年度の具体的な取組み

前年度に引き続き、「お客さまサービスの更なる向上」に向けて、お客さまから寄せられた声をVOC委員会で分析し、指摘された問題点について改善策を検討・実施してまいります。また、社内に設置した部門横断的な委員会で、引き続き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行ってまいります。

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。

・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を実施するとともに、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、諸施策を実施してまいります。

加えて、保険募集代理店の募集管理態勢の強化の取組みとして、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まいります。

・取組状況

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、以下の取組みをすすめました。

- ・「代理店自主点検兼コンプライアンス研修」として「保険募集の基本3ルール」をテーマとして定期的
に計6回のコンプライアンス研修を実施しました。
- ・保険募集代理店向けに「お客さま本位研修」等を継続実施するとともに、継続率等の改善に向けた募集
人への個別指導を実施しました。
- ・タブレット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に努めました。

・2025年度の具体的な取組み

募集管理態勢の整備に向けた取組みを引き続き推進します。また、更なる募集品質改善を図るため、代
理店に対する個別指導を強化してまいります。

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。

・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。

・取組状況

VOC委員会を四半期ごとに計4回（5月・7月・11月・2月）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を分析し、改善策を検討・実施しました。2024年度は以下の9項目の改善策を
実施しました。

- ① タブレットでの契約申込後に内容訂正があった場合、お客さまの誤解を招かないよう契約者へ送
付するお客さま控にガード文言を追記
- ② 契約申込時にご家族登録された場合、ご家族登録申込書と完了通知に登録ご家族が理解しやすい
ようなガード文言を追記
- ③ 契約手続時にお客さまに交付しているサンキューコールチラシに発信元フリーダイヤルを明記す
るよう改訂
- ④ クーリングオフを受付けた場合、本社から直接契約者へクーリングオフ完了通知を送付するよう
対応
- ⑤ 年1回送付の保険料控除証明書の発送に関する改善
- ⑥ 名義変更手続きに伴う不備案内後の未解決契約に対するアウトバウンド対応の開始
- ⑦ 募集代理店による保全疎漏を防止するための対応
- ⑧ 保全手続の請求権者に意思能力がない場合等、推定相続人による手続時に提供可能な診断書フォ
ーマットの新設
- ⑨ 成年後見人等による保全手続時に必要な書類や方法をわかりやすく提供できる案内文書の新設

・2025 年度の具体的な取組み

昨年同様、VOC 委員会の開催を四半期単位で予定しており、お客さまから寄せられた苦情等に基づき、改善を要する事項について適時適切に対応策を協議・検討していきます。なお、2024 年度の VOC 委員会で改善提言された事項のうち、以下の 2 点の実施を既に予定しています。

- ① 2025 年 6 月より、一定条件のもとで同性パートナーの方を受取人として設定することを可能といたします。
- ② 2025 年 10 月に全契約者へ一斉発送する保険料控除証明書に関し、住所不明等で不達返戻された契約に対する住所確認プロセスを強化します。

さらに、2025 年度は、契約管理システムの入替えを予定しているため、新システム稼働によって検討が可能となる WEB 保全サービスや収納方法の多様化などの事項について実現に向けた検討を進める予定です。

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。

・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。

・取組状況

2024 年度より、死亡保険金をお支払いしたお客さまの満足度把握を目的として、保険金支払アンケートを開始しました。このアンケート結果をもとにお客さまのニーズを分析・把握したうえで、さらなる商品・サービスの改善に取り組んでいきます。また、アンケートの結果は、弊社ディスクローズ資料ならびに HP に掲載することにより、お客さまにも公表いたします。

・2025 年度の具体的な取組み

2025 年度も引き続き保険金支払アンケートを継続実施することにより、弊社の特長である「ご葬儀費用充当サービス」を含む保険金支払いに関するお客さまの生の声を把握し、さらなるサービスの改善につなげていく予定です。

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。

・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。

・取組状況

お申込みをいただく際は、保険料・保障内容等を丁寧に説明し、その内容がご契約者のご意向(ニーズ)やご要望に合致しているかどうかを確認させていただき、そのうえでお客さまより「意向把握・確認書」をいただいております。

・2025年度の具体的な取組み

引き続き、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。

・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めます。

・取組状況

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、「安心のご家族登録サービス」への登録等、社内ルールに基づいた対応がなされたかの確認を書面で行うとともに、本社からの再確認コールを随時実施しております。

また、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、上記①に記載の諸研修を通じて丁寧かつ分かりやすい説明を行うことに努めました。

・2025年度の具体的な取組み

引き続き、ご家族の同席や提案者の上席者による確認、「安心のご家族登録サービス」への登録等、社内ルールに基づいた対応がなされたかの確認を行い、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取組みをすすめてまいります。

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。

・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。

・取組状況

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、以下の取組みをすすめました。

・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」等を実施するとともに、継続率等の改善に向けた募集人への個別指導を実施しました。

・タブレット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に努めました。

・2025 年度の具体的な取組み

引き続き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、取組みをすすめてまいります。また、更なる募集品質改善を図るため、代理店に対する個別指導を強化いたします。

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。**

・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。

・取組状況

当初ご意向の把握、契約概要による商品説明、最終ご意向と当初ご意向の確認、注意喚起情報・ご契約のしおり・約款の説明と交付、これらを経て最終ご意向の確認を行いつつ、重要な情報をお客様にご理解いただくよう努めております。

・2025年度の具体的な取組み

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、ならびに商品・サービス特性をより分かりやすくご説明すること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。

・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。

・取組状況（評価担当：営業企画部）

保険商品ごとにご加入できる年齢の範囲、保険料、保険金額・給付金額および解約返戻金額をパンフレットに全て記載するとともに、十分に丁寧な説明を行うことで、その内容を正しくご理解いただけるよう努めました。

・2025年度の具体的な取組み

引き続き、パンフレット（契約概要）に記載の保険料、保険金額・給付金額および解約返戻金額を説明し、その内容を正しくご理解いただけるよう努めてまいります。

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、商品・サービスの内容の明確化に努めます。

・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努めてまいります。

・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よう努めてまいりました。

・2025年度の具体的な取組み

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努めてまいります。

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。

・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、确实・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。

・取組状況

新契約手続きに関し、タブレット申込後に内容訂正があった場合の対応について、お客さま控え送付時の書類送付のご案内の文言に「申込手續完了後に内容訂正の申出をされた場合、訂正前の内容で作成されている」旨のガード文言を追記することにより、お客さまの誤解を招かないよう対応策を講じました。

新契約手続き時のご家族登録サービス申込書ならびに完了通知にガード文言を追記することにより、登録ご家族が理解しやすくなるような対応を図りました。

新契約手續後にクーリングオフを受付けた場合に、クーリングオフ処理日に契約者宛に「クーリングオフ（契約申込撤回）手續完了のご連絡」書面を送付するシステム対応を実施しました。

既契約の解約や内容変更等の手續きにおいて、成年後見人等による手續が必要な場合の照会時にお客さまへ提供できるよう、パターンごとの具体的な手續方法がわかる案内書面を作成し、HP に掲載するよう対応しました。

・2025 年度の具体的な取組み

死亡保険金の受取人設定について、一定条件のもとで同性パートナーの方を受取人に設定または変更できるよう取扱を開始する予定です。

高齢者の方々に安心して保険契約を継続いただくとともに、漏れのない保険金請求を実施いただけるよう、90 歳以上のご契約者全員に「ご家族あんしん定期便」を送付することにより定期的・継続的な情報提供を行う取組を開始する予定です。

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。

・2024 年度の具体的な取組み

確定利付資産を基本とした運用により、長期・安定的な運用収益の拡大を行いました。

・取組状況

ALM を基本とし、安定収益が期待できる国債を中心に組入れを実行しました。金利上昇の環境に鑑み、現預金から債券への追加投資を実施しました。

現預金から債券投資への資産配分の増加に向けて態勢整備を行いました。

追加的な収益の獲得に向け、リスク許容度の範囲内で、社債等への投資を行いました。

・2025 年度の具体的な取組み

ALM を基本とし、安定収益が期待できる国債等の組入れを行います。

市場環境に留意しつつ、現預金から債券投資への資産配分の増加を行います。

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。

・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。

・取組状況

2024 年度も 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、定期的かつ継続的なお客さまへの情報提供を行いました。また、住所変更と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導入し、お客さまの利便性向上を図りました。

・2025 年度の具体的な取組み

2025 年度も 10 月に保険料控除証明書を発送するとともに、上記対応を継続して実施する予定です。

さらに上記に加え、90 歳以上の契約者に「ご家族あんしん定期便」を郵送し、高齢者に対する定期的・継続的な情報提供の取組を開始する予定です。

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。

・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がないように適切な

指導を行う等、適切な利益相反管理を行っていきます。

・取組状況

契約のお申し込みを頂く際には、重要事項のご説明や「意向確認書」等により意向確認を行うことで、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まいります。

また、当社とお客さまとの間や当社のお客さま相互間で利益相反の疑いがある場合には調査ならびに必要な措置・処分等を実施してまいります。

・2025年度の具体的な取組み

昨年度に引き続き、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まいります。

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

・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、お客さま満足の上昇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まいります。

2024年度は、お客さま満足の上昇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。

・取組状況

VOC委員会を年4回（5月・7月・11月・2月）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を分析し、改善策を検討・実施しました。

2024年9月から保険金支払アンケートを開始し、その結果を集計することでお客さまのニーズを分析・把握することができました。これらの結果をもとにさらなるお客さま満足の上昇に取り組んでまいります。

・2025年度の具体的な取組み

2025年度も保険金支払アンケートを継続実施することにより、保険金のお支払いに関するお客さまの生の声を把握し、お客さま満足の上昇に努めていく予定です。

以上