

「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「2025 年度の具体的な取組状況」、および「2026 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昇に努めます。	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. お客さま満足の上昇に資する商品・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。	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向上に努めます。

・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。

・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、2026 年度中の発売に向けて取り組みを進めました。

・2026 年度の具体的な取組み

「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の検討・実施を継続して行ってまいります。また、社内に設置した部門横断的な委員会で行う既存商品のフォローアップを継続し、幅広くお客さまに満足いただけるような新商品開発に努めます。

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。

・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り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。

・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継続実施しました。
- ・タブレット端末での生命保険申込み画面に挿入した「生命保険販売時の基本ルール」に基づいて、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。

また、過度の便宜供与および不適切な出向を防止し、お客さまの適切な商品選択の機会が阻害されることのないように、出向に関する基本方針、保険代理店等に関する便宜供与および出向に関する規程・運用細則を策定しました。

・2026 年度の具体的な取組み

2025 年度に引き続き、募集管理態勢の整備に向けた取組みを推進します。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。

・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。

・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。2025年度は以下の5項目の改善策を実施しました。

- ① サンキューコールに対するお客さまからの苦情を減少させるため、募集代理店向け研修テキストにサンキューコール電話番号を掲載し、契約者への発信番号の周知を図るよう対応しました。
- ② 一定条件のもと同性パートナーの受取人設定を可とする取扱を2025年6月に開始しました。
- ③ お客さまが新契約申込時のタブレット入力控えを保険証券と混同することを防止するため、タブレット控を見やすく改修しました。
- ④ ご家族登録サービスに関する苦情を減少させるため、募集代理店向けに新たに行う「お客さま本位研修」のテキストに苦情事例を掲載し、契約者から登録ご家族へ説明を実施いただく旨の注意喚起を掲載する内容へ改訂しました。
- ⑤ 代理店におけるクーリング・オフ申出への対応漏れを防止するため、2025年12月よりお客さまサービスセンターがクーリング・オフ申出を受付けた場合は、直接お客さまへご案内したうえで代理店へ連携する対応を開始しました。

なお、2025年度は、6月に契約管理システムの入替えを実施、事務の効率化やサービス向上を進

めました。なお、WEB保全サービス等のサービス向上策への取り組みについては引き続き検討してまいります。

・2026 年度の具体的な取組み

2026 年度も昨年同様、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、昨年度稼働した新システムを活用した収納方法の多様化（クレカ払の導入）等、サービス向上策の検討をすすめてまいります。

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。

・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。

・取組状況

計画どおり、通年にわたり保険金支払アンケートを実施し、回答結果ならびにお客さまから寄せられたご意見を取りまとめ、「ご葬儀費用充当サービス」の認知度向上、ならびに保険金支払のサービスの向上に向けた検討課題の洗い出しを行いました。なお、アンケート結果は、弊社 HP に掲載することでお客さまにも公表しております。

・2026 年度の具体的な取組み

2026 年度は、「ご葬儀費用充当サービス」をより一層お客さまに認知いただき、活用いただくことを目的として、弊社の社内委員会により、上記アンケート結果に基づく必要な対応策を検討のうえ、実施に向けた取り組みを行っていく予定です。

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。

・2025 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

お客さまのご意向を十分に確認し、保険商品の特性、保険料・保障内容等を丁寧に説明し、最終的なご意向に沿った商品にご加入いただけるよう努めました。

・2026 年度の具体的な取組み

2025 年度に引き続き、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。

・2025 年度の具体的な取組み

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。

・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行いました。

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、丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう努めました。

・2026 年度の具体的な取組み

引き続き、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行います。

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、丁寧かつ分かりやすい説明を行うよう努め、ご高齢のお客さまへの対応についても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。

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。

・2025 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、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。

・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対話を重ね、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ました。

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」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。

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、タブレットでの生命保険申込み画面に挿入した「生命保険販売時の基本ルール」の画面を、お客さまと一緒に確認することで事故の未然防止に努めました。

・2026 年度の具体的な取組み

「お客さま本位の業務運営」に資する募集管理体制の整備に向けた取組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。

・2025 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、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。

・取組状況

万一のと看、葬儀費用などの支出に備えたい等の意向をお持ちのお客さまに対して、葬儀にかかる三大費用や、当社の商品・サービスの内容を丁寧に説明するとともに、お客さまの最終のご意向の確認に努めました。また、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ました。

・2026 年度の具体的な取組み

引き続き当社がご提供する商品・サービスの内容、お客さまが確認したいことについて丁寧に説明し、十分に納得いただいたうえでご契約いただく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。

・2025 年度の具体的な取組み

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。

・取組状況

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。

・2026 年度の具体的な取組み

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し、十分に丁寧な説明を行う募集資料を継続して使用するとともに、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を実施します。

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。

・2025 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くよう努めてまいります。

・取組状況

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努めました。

・2026 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に努めてまいります。

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。

・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、漏れの無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。

・取組状況

計画どおり、2025年6月より、一定条件のもとで同性パートナーの方を死亡保険金受取人に設定または変更できる取扱を開始しました。また、同月に90歳以上のご契約者全員に対し「ご家族あんしん定期便」を送付し、加入されている保険契約内容をお知らせするとともに、契約関係者の変化や変更ニーズの確認、ご家族登録サービスへの登録勧奨、ご葬儀費用充当サービスの周知等を実施することで一定の効果が得られました。

・2026年度の具体的な取組み

2026年度についても、今年4月に新たに90歳になられたご契約者を含めて「ご家族あんしん便り」を送付し、継続的な情報提供とお客さまの現況確認を行うことにより、公正かつ適正・迅速な保険金支払いに努めて参ります。

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。

・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。

・取組状況

ALMを基本とし、安定収益が期待できる国債等の組入れを実行しました。
市場環境に留意し、投資金額の分散を図りつつ、現預金から債券へ資産配分の増加を実行しました。

・2026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。
現預金について短期資金運用（無担保コール等）を活用し、追加的な収益を確保します。

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。

・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。

・取組状況

2025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。さらに、90歳以上の全契約者に「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実施しました。

・2026 年度の具体的な取組み

2026 年度についても、10 月に保険料控除証明書を送付するとともに、上記対応を継続して実施する予定です。また、90 歳以上の高齢契約者に対しても、今年4月に新たに90 歳になられたご契約者を含めて「ご家族あんしん便り」を郵送し、継続的な通知・確認対応を実施する予定です。

5. お客様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。

・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まいります。

・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がないように、適切な管理を行っています。

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・処分等を実施しています。

・2026 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まいります。

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。

・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、お客さま満足の向上に努めていく予定です。

・取組状況

計画どおり、通年にわたり保険金支払アンケートを実施し、保険金のお支払いに関するお客さまの生の声を把握することでお客さま満足の向上に努めました。なお、アンケート結果は、弊社HPに掲載することでお客さまにも公表しております。

・2026 年度の具体的な取組み

2026 年度は、「ご葬儀費用充当サービス」をより一層お客さまに認知いただき、活用いただくことを目的として、弊社の社内委員会により、上記アンケート結果に基づく必要な対応策を検討のうえ実施に向けた取組みを行っていく予定です。また、VOC 委員会を年 4 回（5 月・7 月・11 月・2 月）継続開催していくことにより、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、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ていきます。

以 上