

お客さま本位の業務運営方針

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、お客さま本位の行動規範のもとにお客さま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（以下「当方針」）」を定め、「お客さま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モニタリングを行い、随時見直して改善を図っています。

* 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。

・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

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「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、商品開発やお客様サービス向上に活かしていきます。

2. お客様満足向上に資する商品・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

お客様サービスセンターにお客様から直接寄せられる苦情やご意見・ご要望を分析し、お客様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きます。

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。

・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、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、お客様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ます。

具体的には、お客様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「お客様本位研修」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、お客様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、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。

・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。

・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。

・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。

・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。

・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。

・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。

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。