

『「お客さま基点」の業務運営方針』にもとづく取組内容

1. 「お客さま基点」にもとづく行動の実践

あらゆる業務運営において「お客さま基点」にもとづいた行動を取ることで、smart life partner として、お客さまのニーズを的確に捉え、機敏に行動し、お客さまの最善の利益を実現するよう努めてまいります。

【取組み】

- ①当社の企業活動のあらゆる目的は、会社の存在理由を表す企業理念「一翼をになう存在をめざして」にあります。お客さまの生活をはじめとする全てのステークホルダーの一翼をになう存在であり続けるため、経営姿勢として以下のとおり定め、「お客さま基点」の業務運営の推進に向けて役職員の意識を醸成しております。
 - スマートな商品と良いフットワークが身上の企業ブランドを実現する
 - お客さま基点の独自の保険商品とサービス体制でパートナーの価値を高める魅力的な専門カンパニーをめざす
 - 優れた人材の育成と職員の自己実現の一致をめざす
 - 会社を支えるシステムや組織の刷新を常に図り、新時代をリードする価値を創出する
 - 最大たらんよりは最優たれをモットーに、凜とした経営を実現する
- ②継続的に実効性のある「お客さま基点」の業務運営の推進を図るため、当社が掲げる『「お客さま基点」の業務運営方針』と方針にもとづいた取組状況を定期的に検証しております。また、その結果を取締役会等に報告し、「お客さま基点」の業務運営の向上に取り組んでおります。
- ③「お客さま基点」が日々の業務の延長線上にあることを情報発信等を通じて役職員等が考える場を設け、価値観の浸透および深化を図っております。
- ④コンプライアンスが、企業理念や経営姿勢など「お客さま基点」にもとづいた行動を実践するうえでの全ての基本であるとの認識のもと、役職員・募集代理店に対して定期的に研修を実施しております。特に募集代理店に対しては、適切な募集行為を行うよう、管理・指導を行っております。
- ⑤「お客さま基点」による業務の改善を最重要課題の一つと位置づけ、「お客さまの声」を幅広く取り入れることでお客さま満足度の向上に努めております。お客さま相談窓口や代理店などに寄せられたご意見・ご要望、さらに苦情も含めて、いただいた「お客さまの声」は当社の貴重な財産と認識し、保険商品・サービスの改善などに活かし、お客さまに選ばれる会社となるべく努めております。
- ⑥当社の『「お客さま基点」の業務運営方針』にもとづく取組状況を測る指標について、2023年度の取組み分より、方針の各区分に沿った定量的な指標を設定いたしました。当社が抱える課題や注力する分野を設定し定期的な振り返りを行うことで、「お客さま基点」の業務運営の推進力を強化するとともに取組み状況の見える化を進めます。
- ⑦当社の募集代理店手数料は、募集代理店を業績面から評価するとともに、お客さまを長期にわたってサポートする等の「募集品質」を評価する手数料体系としておりますが、一層充実した体系とすべく、「募集品質」をより多面的に評価する方向での改定を検討しております。

2. お客様のニーズに対応した最適な保険商品・サービスの提供

多様化するお客様のニーズに対応した保険商品・サービスの開発に努めてまいります。また、その提供に際しては、お客様の属性・ご意向等を把握し、個々のお客様に最適な保険商品・サービスの提供に努めてまいります。

【取組み】

- ①当社に寄せられる「お客様の声」やインターネットなどを活用した市場動向の調査、募集代理店を通じたご意見などさまざまな形で情報を収集し、お客様ニーズを十分に把握・分析することで、多様なニーズに対応する保険商品・サービスの開発・提供を行っております。
- ②ライフスタイルに合った保険商品・サービスの提供を行うため、年齢、職業、家族構成等のお客様の属性に係る必要な情報やご加入の目的等を把握し、お客様に最適な保険商品の提案に努めております。
特に、一般的に高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客様に保険商品のご加入を検討いただく際には、募集代理店と連携して、複数回の面談の実施やご家族の同席をお願いする等の、ご加入の意思をしっかりと確認させていただくためのルールを定め、より丁寧に分かりやすくご説明を行うよう努めております。
- ③募集代理店においては、保険商品のご提案に際して、お客様のご意向を確認させていただくとともに、お申込みをいただく際にも改めて、ご意向に合致していることを確認させていただくこととしております。そのため募集代理店に対しては、お客様の最終的なご意向に沿った保険商品にご加入いただけるよう、指導・教育を行っております。また、その体制が整備されていることについて、募集代理店に確認しております。
- ④ご契約いただいたお客様に一日でも早く安心をお届けするため、不備が生じない申込書類の簡素化や分かりやすい帳票作成など、スムーズな契約成立に向けた取組みを進めてまいります。
- ⑤お客様のニーズにお応えするために、ご契約に応じて、ご加入いただいたお客様やそのご家族を対象に、電話での健康・介護、年金、税務相談サービスを提供しております。

3. お客さまへの情報提供の充実

お客さまに保険商品・サービスについてご理解いただけるよう、それらの特性を踏まえて必要な情報を十分かつ分かりやすくご提供するとともに、役職員・募集代理店に対し、適切に説明を行うよう、指導・教育の実施に努めてまいります。

【取組み】

- ①保険商品を正しくご理解いただくために、以下のとおり「お客さま基点」にもとづいた分かりやすい募集資料の作成、改善に努めております。
 - 申込書類

ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、記入欄、文字の大きさ、行間、フォント、色使いなどについて工夫を行い、ご高齢の方をはじめとしてさまざまな方々にご使用いただきやすい申込書類となるよう努めております。
 - 商品パンフレット

お客さまにお払い込みいただく保険料や当社がお支払いする保険金・給付金等の額、お客さまのニーズに最適な商品内容であるか等について、文言や色彩、レイアウトなどを工夫し、分かりやすい情報提供に努めております。
 - 契約概要、注意喚起情報等のご契約締結前にお渡しする重要書類

文字量の削減や視覚的な図を挿入するなど、より重要な情報は特に強調するとともに、専門用語をわかりやすく言い換えるなど平明化に努め、お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう努めております。
- ②保険商品・サービスのご提供に際し、お客さまの最善の利益を実現するためには、お客さまのニーズを的確に捉え、必要な情報を適切に分かりやすくご提供することが重要であると考えております。この認識のもと、保険商品やご提供しているサービスに関する知識はもちろんのこと、コンプライアンス、社会保障制度やライフプランニングなど、お客さまにご提案を行ううえで必要となる知識・技術を修得できるよう、募集代理店に対し、定期的・継続的に教育・研修を実施しております。
- ③複数の保険会社の保険商品を扱う「乗合代理店」において、お客さまに対して特定の保険商品を提示・推奨する際には、その提示・推奨理由を分かりやすくご説明するよう指導・教育を行っております。
- ④契約締結の時点で保険金・給付金等の額が確定している保険商品については、お客さまにお払い込みいただく保険料と、お支払いする保険金・給付金等の額などを明確にご理解いただけるよう、これらの金額のほか、保険金・給付金等をお支払いする場合（支払事由）・お支払いできない場合（免責事由等）などを契約概要や注意喚起情報に記載して分かりやすく情報提供しております。
- ⑤特定保険契約（現在、販売休止中）については、契約締結の時点で保険金・給付金等の額が確定しておらず、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資性を有する商品であることから、金融機関代理店にて取り扱う場合は、お客さまの投資判断に影響を与える事項である、お客さまにご負担いただく費用や当社が金融機関に支払う販売手数料等についてお客さま向けに開示等の対応をいたします。

4. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

「お客様基点」のもと、お客様に安心を提供する保険会社として、保険金・給付金等のお支払いを適切に行うとともに、アフターサービスの充実に努めてまいります。また、保険金・給付金等のお支払いを確実にを行うため、長期・安定的な収益の確保を目指した資産運用に努めてまいります。

【取組み】

- ①ご加入後もお客様の立場にたったお手続きや公平・公正なお支払いを正確かつ速やかに行っております。
- ②保険金・給付金等を適切かつ迅速にお支払いするため、支払査定業務に必要なスキルを所持した人材の育成をはじめとした支払体制の整備に取り組んでおります。また、支払結果については社内で点検し、追加でお支払いが可能な保険金・給付金等がある場合には、お客様への案内を速やかに行っております。
- ③毎年1回「フコクしんらい生命からのお知らせ」をお客様にお送りし、ご契約の内容や現在状況をご確認いただくとともに、保険金・給付金等の請求方法や各種お手続き方法等をお知らせし、漏れなくご請求を行っていただけるよう取り組んでおります。
- ④ご加入後のお手続き・ご相談については、お客様専用ダイヤルとして「お客様相談窓口」を設置し、正確かつ迅速にお応えする体制を整えております。
特に、ご高齢の方からのお申出に対しては、「ゆっくり、丁寧に対応する」ことを基本姿勢とし、できるだけ専門用語を使わずに分かりやすい表現を使用するよう心掛けております。
- ⑤ご高齢のお客様へのアフターサービスの一環として、「フコクしんらい生命からのお知らせ」の中で、70歳以上のお客様については、ご契約内容をご家族などにお知らせいただくことのお勧め、ご自身でお手続き等が難しくなられた場合に代理・代筆などをご利用いただけることについてご案内しております。さらに、90歳以上の全てのお客様に対しては、支払事由（入院・手術など）が生じていないかや、ご住所など登録内容の変更がないか等について、毎年電話などにより確認を行っております。
- ⑥ご契約後の各種お手続きに必要な請求書類等については、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れるとともに、「お客様の声」や「記載上、多く不備が発生している箇所」などを踏まえて、「全てのお客様に見やすく、わかりやすく、記入しやすい」書類等の作成・改定を行っております。
- ⑦お客様が希望される接点でのお手続きがいただけるよう、ご契約後のお手続き方法を拡充しお客様の利便性を高めてまいります。
- ⑧将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするために、安全性を基本としつつ長期的に安定した収益を確保できるポートフォリオ構築を目指し、負債特性を考慮して、国内公社債への投資を軸とした資産運用を行っております。

5. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反を防止する方針やルールを定め、適切に管理するよう努めてまいります。

【取組み】

- ①「利益相反管理のための基本方針」等の規程を整備し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な利益相反管理を行っております。具体的には、コンプライアンス・リスク統轄部を利益相反管理の統括部門として定めるとともに、利益相反のおそれのある取引の特定や利益相反管理の方法を定めるなどの利益相反管理態勢を構築しております。
- ②また、インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引について、情報管理に関する規程を定めるとともに、情報資産点検等を通じて当該取引の発生を防止する体制を構築しております。
- ③投資先企業に対する議決権行使を含むスチュワードシップ活動については、より厳格な利益相反管理が必要との認識のもと「スチュワードシップ責任を果たすに当たり管理すべき利益相反についての方針」を別に定めております。
- ④営業部門と資産運用部門はそれぞれ独立した組織とし、資産運用部門は保険等取引関係の有無にかかわらず独立した投資判断を行う体制を構築しております。また、投資先企業に対する議決権行使についても、保険等取引関係の有無にかかわらず、資産運用部門が独立して判断しております。

6. smart life partner としての人材育成

役職員が、「お客さま基点」にもとづいて行動し、お客さま一人ひとりの smart life partner となるよう、必要な態勢や動機付けの枠組みなどを整備してまいります。

【取組み】

- ①当社の企業理念、経営姿勢、行動指針についての考え方をまとめた小冊子「フコクしんらいコンセプトブック」を全員に手交し、役職員へ企業理念等について周知を行うとともに、行動指針にもとづいて行動した結果について社内表彰を行う制度の設置などにより、その浸透を図っております。
- ②職員の人事評価制度において全ての役割ステージの能力評価の項目に「お客さま基点」を組み込み、「お客さま基点」にもとづく考えや行動を推進しております。
- ③当社の人材育成に関する方針、枠組み、施策を定めた「組織・人材プログラム」を全社に示し、企業理念にもとづいた人材育成を推進しております。この中では人事ローテーションや研修プログラム等を定めており、「お客さま基点」の実現が出来る人材の育成に努めております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社方針および取組状況の対応表

○当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）を踏まえて『「お客さま基点」の業務運営方針』（以下、方針）を定めております。原則と方針および取組状況の対応関係については以下のとおりです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社『「お客さま基点」の業務運営方針』	当社方針にもとづく取組状況
原則 2 顧客の最善の利益の追求	1. 「お客さま基点」にもとづく行動の実践	【本紙、『「お客さま基点」の業務運営方針』にもとづく取組内容（以下、取組内容）】①②③④⑤⑥⑦（P1） 【2023年度『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果（以下、2023年度取組結果）】（P2-4）
	4. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実	【取組内容】①②③④⑤⑥⑦⑧（P4） 【2023年度取組結果】（P11-13）
	6. smart life partner としての人材育成	【取組内容】①（P6） 【2023年度取組結果】（P15-16）
原則 3 利益相反の適切な管理	5. 利益相反の適切な管理	【取組内容】①②③④（P5） 【2023年度取組結果】（P14）
原則 4 手数料等の明確化	1. 「お客さま基点」にもとづく行動の実践	【取組内容】⑦（P1） 【2023年度取組結果】（P4）
	3. お客さまへの情報提供の充実	【取組内容】①④⑤（P3） 【2023年度取組結果】（P8）

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社『「お客さま基点」の業務運営方針』	当社方針にもとづく取組状況
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	3. お客さまへの情報提供の充実	【取組内容】①②③④⑤ (P3) 【2023 年度取組結果】(P8-10)
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	2. お客さまのニーズに対応した最適な保険商品・サービスの提供	【取組内容】①②③④⑤ (P2) 【2023 年度取組結果】(P5-7)
	3. お客さまへの情報提供の充実	【取組内容】①②③④⑤ (P3) 【2023 年度取組結果】(P8-10)
	4. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実	【取組内容】①②③④⑤⑥⑦⑧ (P4) 【2023 年度取組結果】(P11-13)
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	1. 「お客さま基点」にもとづく行動の実践	【取組内容】①②③④⑤⑥⑦ (P1) 【2023 年度取組結果】(P2-4)
	6. smart life partner としての人材育成	【取組内容】①②③ (P6) 【2023 年度取組結果】(P15-16)

※当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売、推奨することはしていません。従いまして、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則5（注2）および原則6（注2）については、当社『「お客さま基点」の業務運営方針』の対象とはしていません。