# お客様本位の業務運営に関する基本方針

朝日生命は、「生命保険事業が社会保障制度と共に社会を支えていく重要な使命を担っており、事業活動そのものが企業としての社会的責任を果たす重要な活動である」との認識のもと、お客様、社会、従業員に対する責任を果たしていくことを企業活動のベースとする「まごころの奉仕」を基本理念に掲げ、お客様の視点で考えて行動し、お客様の最善の利益を図る「お客様本位の業務運営」の実践に努めます。
上記の「お客様本位の業務運営」の実践を通じて、持続可能な社会の実現に貢献するサステナビリティ経営の推進に取り組んでまいります。
なお、この基本方針は、社会情勢や環境変化に応じて定期的に見直します。また、お客様本位の業務運営を実現するため、本方針に基づく取組みの進捗状況を定量的に把握する指標（KPI）を設定するとともに、当該取組内容について取締役会等で進捗管理を行い、積極的に推進してまいります。

| | |
|---|---|
| 基本方針１ | 「お客様の声」を経営に活かす取組み<br>「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。 |
| 基本方針２ | お客様のニーズやライフスタイルに適う商品・サービスの提供<br>お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。 |
| 基本方針３ | ご加入時のお客様への情報提供の充実<br>ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。 |
| 基本方針４ | ご加入後のお客様サービス活動の充実<br>ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。 |
| 基本方針５ | お客様からの負託にお応えする資産運用<br>お客様に保険金・給付金を確実にお支払いするため、適切なリスク管理を行い、安定的な資産運用収益の確保に努めます。 |
| 基本方針６ | 利益相反の適切な管理<br>お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。 |
| 基本方針７ | お客様本位の行動の浸透に向けた取組み<br>当社職員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社職員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取組みます。 |

# 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」および具体的な取組内容

## 基本方針１.「お客様の声」を経営に活かす取組み

「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。

（具体的な取組内容）

■「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み

- 当社職員やお客様サービスセンター等を通じたお客様からの直接のお申し出や、全国で毎年開催される「ご契約者懇談会」でお客様からいただいたご意見を集約し、お客様サービス向上につなげています。
- ご契約ご加入時や給付金支払時、ご契約後のアフターフォローにおける担当者の対応等に関する評価やご意見をいただくために、「お客様満足度調査」を実施し、調査結果をお客様サービス向上につなげています。

■お客様サービスの向上に向けた推進態勢

- 様々な方面から寄せられる「お客様の声」を集約のうえ分析し、「お客様満足向上委員会」等を通じて、お客様サービスの向上を推進しています。また、同委員会の傘下に、営業面、事務面からお客様満足度向上を図る「営業サービス向上部会」、「事務サービス向上部会」を設置し、両面からサービス向上策を検討・実施していきます。

## 基本方針２．お客様のニーズやライフスタイルに適う商品・サービスの提供

お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品を開発するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。

（具体的な取組内容）

■お客様ニーズやライフスタイルの多様化にお応えする商品の提供

- 「お客様の声」の集約を通じて、お客様ニーズやライフスタイルの変化を的確に把握し、お客様に最適な保障をご準備いただける商品（「保険王プラス」「やさしさプラス」など）をご提供しています。
- 具体的には、「死亡保障」「介護保障」「医療保障」「収入保障」の４つのカテゴリーの保障ユニットから、お客様のニーズに合わせてそれぞれの保障ユニットを自在に組み合わせることができる保険商品「保険王プラス」「やさしさプラス」をご提供しています。
  これらの商品はご加入時だけでなく、ご加入後もお客様のライフステージの変化に応じて、保障ユニットを変更することができる仕組みとなっています。

■お客様のニーズに適したチャネルを通じた商品・サービスの提供

- それぞれのお客様に適したチャネル（営業職員チャネル、デジタルチャネル、代理店チャネル）を準備し、お客様に最適な商品・サービスをご提供しています。
- お客様へ最適な商品を提供するため、商品部門・販売部門・管理部門が相互に情報を共有し、商品開発における継続的な品質改善に向けた体制を構築するとともに、リスク管理部門による定期的な検証を行っています。また、商品の特性に応じて、社外役員や外部機関等の意見も取り入れることで、お客様へ最適な商品の提供に努めています。
- お客様への最適な商品の提供に向けて、お客様ニーズを踏まえた商品開発を行っています。また、発売後の商品については、各種モニタリングを行う等、商品の持続性・合理性等の検証を行っています。加えて、定期的にアンケートや苦情分析等を実施することで、商品開発時に想定していた商品性が確保できているか、お客様ニーズに応えられているかを検証しています。
- 保険募集代理店等委託先と適切に情報交換を行うことで、お客様ニーズを適切に把握し、お客様に向けて最適な商品を提供しています。また、必要に応じて販売態勢の見直しや商品改訂等を行っています。

■お客様のご意向を踏まえたコンサルティングサービス

- 当社は、お客様ニーズに基づいて商品を開発し、年齢・性別に基づきご加入いただける保障内容および保障額の範囲を設定し、商品をご提供しております。また、商品説明の際は、各種公的保険を踏まえつつ、お客様との対話を通じた丁寧なニード喚起と保障に対するお客様のご意向の事前把握を基本とし、ご意向と提案内容の関係性をご説明し、最終的にお客様が十分ご理解のうえ、ご納得いただいた内容でご加入いただくこととしています。
- 特に、高齢のお客様への商品説明の際は、十分にご理解されているか確認をとりながら、繰り返し丁寧にご説明するよう留意するとともに、ご契約者のお子様をはじめとするご親族等の同席のお願いをしています。お子様に同席いただけない場合等は、営業所長等が同席するなどして、十分理解されているかを確認しています。また、ご親族等による同席に向けて、時間や場所を選ばす柔軟に対応できるオンライン面談を活用することにより、お客様ご本人およびご親族等のご意向を丁寧に確認するコンサルティングサービスに努めています。

o 未成年、特に１５歳未満を被保険者とするご契約については、適正な保険金額を設定した上で、お客様のご意向を踏まえてお勧めしています。

■健康長寿社会における課題解決への貢献

o 当社は、日本認知症官民協議会による、認知症バリアフリーの推進活動に賛同し、「認知症バリアフリー宣言」のもと、健康長寿社会における課題解決や、「地域共生社会」の実現に取り組んでおります。

## 基本方針３．ご加入時のお客様への情報提供の充実

ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。

（具体的な取組内容）

■わかりやすい資料等によるご説明

- 十分にご理解、ご納得いただきご加入いただくために、社内の資料作成基準に則り、わかりやすい資料をご提供することに努めています。
- とりわけ表示項目、デザイン、文字の見やすさといった観点から、高齢のお客様にもわかりやすい「ご提案書（契約概要）」等をご提供することに努めています。また、電子版の「ご提案書（契約概要）」や「デジタル提案画面」を活用し、対面・非対面を問わずお客様とコミュニケーションをとりながら、その場でご要望を反映した商品プランを画面上でご確認いただくことで、よりわかりやすいご提案を実現しています。

■重要な情報のご説明および開示

- 「ご提案書（契約概要）」「ご契約のしおり（定款・約款）」「重要事項説明書」「その他パンフレット・ニード喚起ツール等」を活用し、お客様が必要な保障を選択しやすいよう、加入対象となるお客様の性別・年齢別の保険料、保険商品や特約の保障内容、主な支払事由、支払金額、リスクと不利益情報等のご提供に努めています。
- 当社では、お客様に市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定している商品を取り扱っており、お客様にお支払いいただく保険料と、当社がお支払いする保険金額、給付金額等の情報をお客様にご提供しています。
- 変額保険や外貨建保険といった特定保険契約（ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定しておらずお客様に市場リスク等をご負担いただく商品）は現在販売していませんが、今後、銀行等金融機関の窓口販売で取扱う場合には、お客様のご負担となるリスクや手数料について、お客様に正しくご理解いただけるよう対応します。

## 基本方針４．ご加入後のお客様サービス活動の充実

ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。

（具体的な取組内容）

■営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスの活動

- 当社の営業職員は、フェイス・トゥ・フェイスの活動を基本とし、ご加入後も定期的に訪問し、ライフスタイルの変化にあわせた適切な情報提供等のアフターフォローを行っています。加えて、オンライン面談によるアフターフォローをお客様のご要望に応じて実施しています。
- ご契約者・被保険者が、けがや病気等で意思表示ができなくなった場合にあらかじめご登録いただいたご家族が契約内容の確認・各種お手続きを行うことができる「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約」「ご契約内容ご家族説明制度」をセットにした「ご家族あんしんパック」を提供し、より万全で安心できるアフターサービスの実施に取り組んでいます。
- お客様にお届けしている「あさひマイレポート」「ご契約レポート」では、ご契約内容などに加えて、最新の商品やお客様に役立つ情報などをご案内しています。
- お客様に役立つ情報の一例としては、乳がんに関する基礎知識や「乳がん検診」等の重要性を啓発することを目的として、２００９年度より、乳がんについての情報提供、自己検診の習慣化や乳がん検査の受診勧奨などの活動を推進しています。

■ホームページや書面による情報提供

- 当社ホームページに加えスマートフォン向け「あさひマイアプリ」等において、お客様のお役に立つ情報をご提供するとともに、ご契約者には「あさひマイページ」を通じてご契約内容の確認や「ご家族あんしんパック」の登録など、各種お手続きの利便性向上に向けたサービスをご提供しています。
- 毎年お届けする「総合通知（インフォメールあさひ)」により、お客様に現在のご契約内容等をお伝えしています。

■お客様からのお申し出へのご対応

- お電話によるご照会、ご相談、各種手続きのお申し出を「お客様サービスセンター」にて承り、迅速な対応により、お客様サービスの向上に努めています。

■お客様への保険金等の正確かつ迅速なお支払い

- 査定の自動化による保険金等の正確かつ迅速なお支払い、AI や ICT を活用したアフターサービス手続き等の電子化のシステム導入、手続きの簡略化に継続的に努めています。
- お客様からのご照会に迅速に回答するために、保険金等のお支払いに関するご照会専用の電話応対体制の充実に努めています。
- お客様からいただいた請求書類から追加支払いの可能性がある場合には、お客様への請求勧奨のご案内を速やかに行うよう努めています。
- 「あさひマイページ」でマイナンバーをご登録いただいたお客様に対して、マイナンバーカードの情報を活用して死亡保険金請求等の各種お手続きをご案内するサービスを実施しています。
- 社外の専門家も交えた「支払審査審議会」を設置するなど、保険金等支払査定の透明性を高め、より良い支払管理態勢を構築することに努めています。

## 基本方針５．お客様からの負託にお応えする資産運用

お客様に保険金・給付金を確実にお支払いするため、適切なリスク管理を行い、安定的な資産運用収益の確保に努めます。

（具体的な取組内容）

■安定した資産運用収益の確保

o 当社は、生命保険契約の負債特性を踏まえ、国内公社債・貸付金等の円金利資産を中心とした資産ポートフォリオを構築しています。また、市場環境の変化に適切に対応し、安定的な資産運用収益を確保するため、適切なリスク管理のもとで、相対的に利回りの高いクレジット投融資やオルタナティブ投資を行うなど、投資機会の拡大と収益源の分散を通じた資産運用の高度化に取り組みます。

■ESG 投融資の推進

o 国連責任投資原則（PRI）へ署名し、同原則を踏まえた「ESG 投融資の基本方針」を策定のうえ、ESG 投融資の推進に努めます。

■スチュワードシップ活動の推進

o 「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」に基づき、投資先企業やその事業環境等に関し、ESG 要素を考慮しつつ理解を深めた上で、対話や議決権行使を通じて、企業価値の向上や持続的な成長を促すことにより、お客様からお預かりしている資産の運用効率の向上に努めます。

## 基本方針６．利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害することのないよう適正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための体制を整備し、維持、改善に努めます。

（具体的な取組内容）

■利益相反の管理

- 当社では、「利益相反管理方針」等の規程にもとづき、管理の対象とする取引をあらかじめ特定のうえ類型化し、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行っています。
- 適切な利益相反管理を行うため、各部署の部長を利益相反管理責任者とするとともに、コンプライアンス統括部門の部長を利益相反管理統括者とし、一元的な管理を行っています。

■代理店に対する募集委託

- 当社は代理店を通じて当社保険商品を販売する際には、手数料の多寡にかかわらず、お客様のご意向に沿った商品のご提案が行えるよう、代理店に対して、適切に指導するとともに、加入後においても、お客様に寄り添ったサービスを提供し続けるよう指導しています。また、代理店に支払う手数料について、代理店による品質向上への取組みを評価する手数料体系とし、一層のお客様サービスの向上を促しています。詳細は当社ホームページにおいて公表している「募集代理店にお支払いする販売手数料について」をご覧ください。

■資産運用における利益相反管理

- 当社の資産運用部門は、「資産運用方針」、「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」等にもとづき、法人営業部門から独立して適切に業務を執行する体制としています。
- 投資先の選定および議決権の行使にあたっては、法人営業部門の意向を優先して行動することがないよう、法人営業部門と資産運用部門の組織を分離し、その権限は資産運用部門のみに限定しています。
- 議決権行使については、社外の専門家を委員に含めた「責任投資委員会」において、利益相反管理の観点から賛否の判断を審議しています。

## 基本方針７．お客様本位の行動の浸透に向けた取組み

当社職員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社職員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取組みます。

（具体的な取組内容）

■お客様本位の行動に資する職員教育の実施

- お客様本位で行動するためのお客様志向の意識醸成や、お客様の信頼にお応えするためのコンプライアンス強化を目的とした社内研修および社外試験への受験勧奨を実施しています。
- ご加入時やご加入後のアフターサービス活動時に丁寧なコンサルティングを行えるよう、お客様のご意向にお応えするためのコンサルティング教育や、ＦＰ知識をはじめとした知識面の教育を強化しています。具体的には、主に営業職員を対象に、継続教育カリキュラムである「あさひマスターコース」において、知識面の教育および習熟度を毎月確認しています。
- 厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン」に賛同し、当社職員を認知症サポーターに養成しており、新たに入社する職員を対象に入社初期教育のカリキュラムにおいて、認知症サポーター養成講座を実施しています。

■お客様本位の行動の職員評価への反映

- ご契約の継続やご加入後の各種手続き等のアフターサービス活動も評価項目に加え、給与を支払う規程としています。
- 各所属におけるお客様サービスの向上に向けた取組みを推進すべく、ご高齢のお客様によるお手続き時のお子様同席依頼等の取組結果を評価に反映することで、お客様本位の行動を評価する体系としております。また、各職種別の評価基準においても、同様に評価に反映させています。

以上