

2023 年 6 月 23 日  
朝日生命保険相互会社

## 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組結果等の公表について

朝日生命保険相互会社（社長：木村博紀）は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」（以下、「本方針」）に基づく 2022 年度取組結果<sup>(※)</sup>を取りまとめましたのでお知らせいたします。

### 【2022 年度の取組結果】

当社は、お客様本位の業務運営を推進するため、本方針に基づく取組みの進捗管理を行い、その状況を定期的に公表しています。

2022 年度の取組結果（KPI の状況および「お客様の声」に基づく具体的な改善事例を含みます）の詳細は、別紙 1 をご覧ください。

### 【具体的な取組内容の変更】

各方針の「具体的な取組内容」について、2022 年度の取組結果等に基づき、「公的保険を踏まえた商品説明」や「あさひマイアプリ」に関する記載を追加いたしました。

取組内容の詳細は、別紙 2 をご覧ください。

当社は2021年度からスタートした中期経営計画「Advance ～ The road to 2030 ～」において、2030年の当社のありたい姿として「人生100年時代を迎え、生命保険事業を通じて、社会の課題解決に貢献する会社、お客様の“生きる”を支え続ける会社」を掲げています。当該ありたい姿の実現に向けて、より一層お客様の視点でサービスや諸制度の改善に努めるなど、今後も引き続きお客様本位の業務運営を徹底してまいります。

※今回公表する取組結果は、「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップ活動を兼ねています。

別紙 1 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組結果  
（2022 年 4 月～2023 年 3 月）

別紙 2 「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」

以上



# 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組結果 (2022 年 4 月～2023 年 3 月)

(「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップ活動)

2023 年 6 月



本資料は、特段の記載がない限り、2023 年 3 月時点の当社の生命保険商品およびサービスの概要等を記載しています。  
生命保険商品にご加入の際は、「ご提案書(契約概要)」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり一定款・約款」等を必ずご確認ください。  
本資料に記載のサービスは、予告なく中止・変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

## 1. お客様本位の業務運営に関する KPI の状況

当社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組みの進捗状況を定量的に把握する指標(KPI)として、「グループお客様数」、「ご契約の継続率」、「お客様満足度(総合満足度)」を設定しています。

これらの指標(KPI)の 2022 年度の結果は、以下のとおりです。「グループお客様数」は着実に増加しています。また「ご契約の継続率」についても前年と比較し、改善しています。「お客様満足度(総合満足度)」は 2021 年度に比べ、コロナに対する危機感が社会的に薄らぎ、訪問・連絡等のアフターサービスの充実を求めるお客様が増加する一方、十分なアフターサービスができなかったことを主因に低下しました。今後も各指標の向上に向けて定期的に進捗管理や検証を行う等、お客様本位の業務運営を一層推進してまいります。

### (1) グループお客様数(2023 年 3 月末)

「グループお客様数」は **277.5 万名(年始差+13.5 万名)** となりました。

### (2) ご契約の継続率

「ご契約の継続率」<sup>(注1)</sup>は **88.6%(2021 年度差+0.3 ポイント)** となりました。

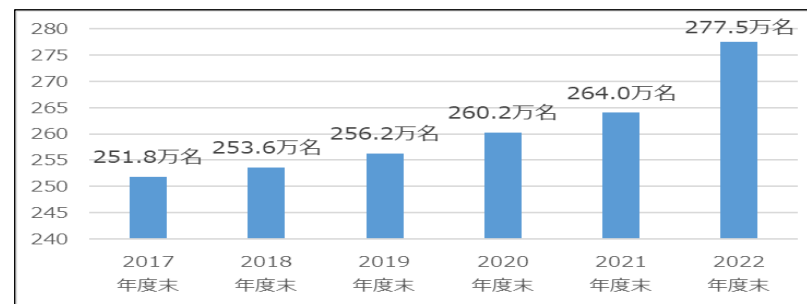
(注1) 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の 25 月目の継続率  
(2020 年 1 月～12 月の新契約が対象、保険料ベース)

### (3) お客様満足度(総合満足度)

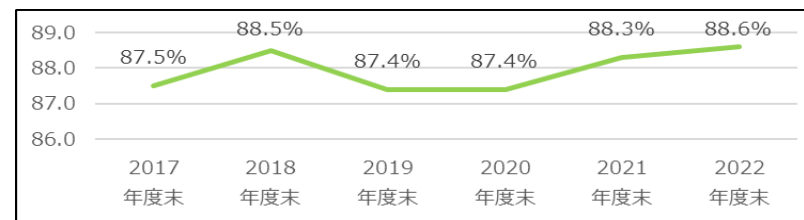
「お客様満足度」<sup>(注2)</sup>は **76.1%(2021 年度差▲2.5 ポイント)** となりました。

(注2) 総合的な満足度に関する質問項目について、7 段階評価のうち、「大変満足」「満足」「どちらかといえば満足」とご回答いただいたお客様の割合  
(2022 年 9～10 月の調査結果)

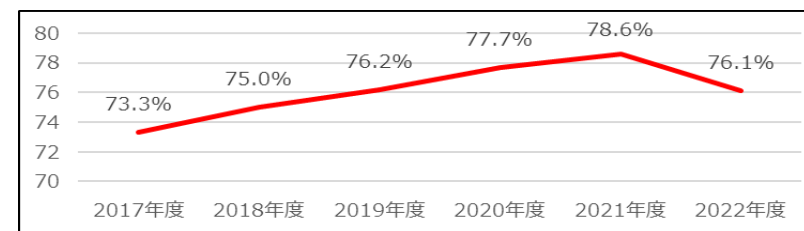
#### <グループお客様数の推移>



#### <ご契約の継続率の推移>



#### <お客様満足度の推移>



## 2. 「お客様の声」を経営に活かす取組みの状況

### 【「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み】

○広く全国各地のご契約者の皆様からご意見・ご要望を直接お伺いする「ご契約者懇談会」を全国で開催しています。2022年度は、全体で739名のご契約者のご出席があり、680件のご意見等をいただきました。

○開催にあたっては、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点にとどまらず、遠隔地からの出席や若年層・会社員の出席等、出席者の多様化を目的として、従来の来場開催に加え、Zoomを活用したオンライン開催、来場とオンラインの併用開催を実施しました。

○お客様の声を営業職員にフィードバックするため、保険王プラス、やさしさプラスにご加入されたお客様等を対象に「お客様の声アンケート」の取組みを2016年度から開始し、営業職員の活動の改善に活かしています。2022年度のアンケートにおける担当者評価は6.67点（7点満点中）となりました。

### 【お客様サービスの向上に向けた推進態勢の強化に関する取組み】

○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、「CS 向上戦略プロジェクトチーム」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、同プロジェクトチームの傘下に、社外役員として消費者問題の有識者を加えた「お客様の声部会」を設置し、お客様の視点から、更なるサービス向上策を検討・実施しています。

○「お客様の声に基づく具体的な改善事例」については、10～11 頁をご覧ください。

### ＜お客様の声アンケート＞

### ＜「お客様の声」を経営に活かす仕組み＞



### 3. 「お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供」に関する取組状況

#### 【商品・サービス開発等に関する取組み】

○病気やケガの療養による収入の減少、医療費の増大に備える「継続入院時収入保障保険」を2022年10月に発売しました。

○健康チェックや介護・認知症等の予防に役立つコンテンツ等を多数提供するスマートフォン向けアプリ、「あさひマイアプリ」を2022年10月にリリースしました。

○2023年1月に公表された、2023年 オリコン顧客満足度®調査 F Pが選ぶ介護保険商品ランキングで「あんしん介護」が2年連続第1位を獲得。また、認知症保険商品ランキングでは「あんしん介護 認知症保険」が3年連続第1位を獲得しました。

○認知症施策を通じてその予防を図るとともに、認知症になってからでも市民一人ひとりが尊重され、その本人の希望に合った形での社会参加が可能となる地域共生社会の実現に向けて、2023年3月に埼玉県越谷市と「認知症施策の推進等に関する連携協定」を締結しました。

#### <継続入院時収入保障保険>



#### <オリコン顧客満足度>



2023年 オリコン顧客満足度®調査  
介護保険商品ランキング/認知症保険商品ランキング 第1位

## 4. 「ご加入時のお客様への情報提供の充実」に関する取組状況

### 【お客様にわかりやすい情報を提供するための取組み】

○お客様の意向把握時や保険募集時において、「社会保障制度なび」<sup>(注3)</sup>「あさひのライフプラン」<sup>(注4)</sup>を活用し、**公的保険制度に関する情報や必要保障額をご案内**しています。

(注3) 「公的医療保険」、「公的介護保険」、「公的年金」等の公的保険制度をわかりやすく記載した冊子

(注4) 公的保険制度を踏まえ、お客様一人ひとりの必要保障額を試算できるツール

### 【重要な情報のご説明および開示】

○「クーリング・オフ制度」「告知について」「保険金等をお受取りいただけない場合について」「解約と返戻金について」等の重要事項については、「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり(定款・約款)」に明示することにより、商品のご提案およびご契約のお申込みの際に、お客様にご理解いただけるよう努めています。

#### <社会保障制度なび>



#### <あさひのライフプラン>



#### <ご契約のしおり>





## 5. 「ご加入後のお客様サービス活動の充実」に関する取組状況

### 【ご家族あんしんパック「安心お届けサービス」の取組み】

○ご契約者・被保険者が、ご高齢になったり、けがや病気等で意思表示ができなくなったりした際にご家族が契約内容の確認・各種手続きや保険金等の請求を行うことができる特約・サービスである「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」を提供しております。

○営業職員がご契約者を訪問し、ご契約内容等を確認いただく「安心お届けサービス」を継続して実施し、最新の商品情報やお客様に役立つ情報のご案内を行いました。

### 【お客様への情報提供・利便性向上に関する取組み】

○一過性のご事情により、保険料のお払込みが滞りご契約が失効した場合でも、契約失効日から1か月以内に、延滞保険料をお払込みいただくことで保障が継続する、「失効取消制度」を2023年4月から開始しました。

○一定の条件に該当する契約について、事前のご案内内容から変更等のご要望がない場合に、ご請求手続きをいただくことなく、支払期日に保険料払込口座へ「第1回年金<sup>(注5)</sup>」・「満期保険金<sup>(注6)</sup>」をお支払いする「請求レス支払」の取扱いを2023年7月以降に支払期日を迎える契約から開始します。

(注5) 個人年金保険等の第1回年金を指します。第2回以後の年金の一部はすでに請求レス支払を行っております。

(注6) 生存給付金付定期保険の生存給付金（最終回）を含みます。

### <安心お届けサービス>

ご契約内容の確認をいただく際の資料



### <ご家族あんしんパックのチラシ>

ご加入後も安心して契約をご継続いただける  
**ご家族あんしんパックが誕生しました!**

【ご家族あんしんパックにご登録いただくことで、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る場合でも、ご家族が代わりに契約内容の確認・各種手続きや保険金等の請求を行うことができます。】

△ご家族あんしんパックに登録していなかった場合、ご家族でも契約内容の確認・各種手続きや保険金等の請求はできません!

| 例えは、<br>ご契約者が認知症になったとき | 例えは、<br>ご契約者の意識がないとき | 例えは、<br>ご契約者の意識がないとき |
|------------------------|----------------------|----------------------|
| 契約内容も確認できません           | 契約に際する<br>お手続きができます  | 保険金受取<br>の手続きができます   |

**「ご家族あんしんパック」なら  
ご家族が契約内容の確認・各種手続き<sup>\*2</sup>や  
保険金等の請求を行うことができます。**

\*1 ご家族あんしんパックとは、「ご契約内容ご家族説明制度」「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」をセットにしたものです。  
\*2 保険契約者代理人は、保険金の受取人変更等、一部の手続きを行うことができません。

**この機会にご登録ください。**

上記は「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」の特長を記載しています。詳しくは「商品パンフレット」「ご契約のしおり-ご契約-」や「保険契約者代理特約」「指定代理請求特約(2016)」のしおりをご覧ください。

## 6. 「お客様からの負託にお応えする資産運用」に関する取組状況

### 【安定した資産運用収益の確保に関する取組み】

○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。

○2022 年度は、円金利の上昇を踏まえ、外貨建債券から円建債券への資金シフトを行いました。また、2025 年の経済価値ベースの規制導入を見据え、リスク対リターン効率の優れたクレジット投融資<sup>(注7)</sup>等に積極的に取組むことにより、収益の確保に努めました。

(注7) 社債や貸付等への投融資により、収益を獲得する投資手法

○フランスの大手資産運用会社ナティクシス・インベストメント・マネージャーズとの間で締結したビジネスパートナーシップに基づき、事業展開における協力関係の強化および投資機会の拡大に努めました。

### 【ESG 投融資の推進に関する取組み】

○温室効果ガス排出削減に関して 2030 年までのロードマップを公表し、投融資先に対して対話で気候変動への対応を促しております。

○国連責任投資原則（PRI）が設立した人権・社会課題の解決に向けたイニシアティブ「アドバンス」に署名を行いました。

○資産運用を通じて、環境問題等、グローバルな社会課題の解決に貢献するとともに、投資リスクの削減と新たな収益機会の獲得を目指し、ソーシャルボンド、サステナビリティボンド、再生可能エネルギー関連のプロジェクトファイナンス等のテーマ型投融資を実施しました。

### <当社と「SDGs」との関わり>



当社は、生命保険会社の本業である「生命保険事業」および「資産運用」を通じて持続可能な社会の実現に向けた価値を提供し、「SDGs」達成に貢献するサステナビリティ経営を推進しています。

気候変動対策への取組みとして、温室効果ガス排出量の 2050 年度ネットゼロに向けて 2030 年度中間削減目標を設定し、排出量削減に取り組んでいます。

さらに、朝日生命グループ全体としての人権尊重への取組みを推進すべく、「朝日生命グループ人権方針」を 2023 年 4 月に制定・公表しました。

以下の画像から、当社のマスコットキャラクターであるシナモールが、朝日生命の「SDGs」達成に取組みを紹介した動画をご覧いただけます。





## 【スチュワードシップ活動の推進に関する取組み】

- 「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、ESG 要素を考慮しつつ、投資先企業との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ています。
- なお、スチュワードシップ活動および ESG 投融資への取組みについては、「責任投資の活動状況において」にて公表しています。

## 7. 「利益相反の適切な管理」に関する取組状況

### 【利益相反取引の管理体制の強化に関する取組み】

○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。

### 【代理店に対する適切な募集委託に関する取組み】

○当社が代理店を通じて当社保険商品を販売する際には、代理店に対し、適切な比較推奨販売のもと、お客様のご意向を踏まえた保障を提供するとともに、ご加入後においても、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。

○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

### 【資産運用における利益相反管理に関する取組み】

○社外の専門家を委員に含めた「責任投資委員会」において、保有する株式の議決権行使について利益相反管理の観点から検証を行う等、ガバナンス態勢の強化と透明性の確保を図っています。

○「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、議決権行使結果等の開示・説明(反対議案の理由を含めた個別開示に加えて、賛成した議案のうち、対話に資する観点から重要と判断される議案は理由を含め個別開示)や、サステナビリティの考慮等にも取組み、投資先企業の企業価値向上を促すとともに、議決権行使の透明性向上を図っています。

### ＜当社の議決権行使プロセスのイメージ＞



## 8. 「お客様本位の行動の浸透」に向けた取組状況

### 【職員教育の実施について】

○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、約 17,000 名の全役職員<sup>(注 8)</sup>が認知症サポーター<sup>(注 9)</sup>に認定されています。

(注 8)2022 年 9 月末に在籍した役職員が対象(休職者等を除く)

(注 9)認知症に関する正しい知識と理解を持ち、地域において認知症の人やその家族を手助けするための資格

○お客様のライフサイクルの変化や多様なニーズに的確にお応えするため、国家資格である「FP(ファイナンシャル・プランニング)技能士(1 級～3 級)」、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が認定する「AFP(アフィリエイト ファイナンシャル プランナー)」・「CFP(サーティファイド ファイナンシャル プランナー)」の資格取得を推進しており、11,000 名超の職員<sup>(注 10)</sup>が取得しています。

(注 10)営業職員と内勤職員の取得者数の合計

○「消費者志向経営」を推進する一環として、「消費生活アドバイザー」の資格取得を推進し、2022 年度は 15 名が合格し、企業別登録者数で 9 位(100 名)となりました

### ＜認知症サポーターキャラバン＞



## 【参考資料】「お客様の声」に基づく具体的な改善事例

| お客様の声                    |                                 | 具体的な改善事例                                                                                                                                           |
|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保険商品・サービスやご加入のお手続きに関するもの |                                 |                                                                                                                                                    |
| 1                        | 入院が長引き、働けない時の収入が心配。             | 2022 年 10 月に、病気やケガの療養による収入の減少・医療費の増大に備える医療保険「療養サポート」(5 年ごと利差配当付継続入院時収入保障保険)を発売しました。                                                                |
| 2                        | 告知手続きが難しい。                      | 2023 年 4 月より、お客様に告知いただく「健康診断・人間ドックに関する告知」について、一部の項目を削減し簡素化しました。<br>あわせて、電子告知の画面においては、お客様の操作性向上および手続き時間の短縮化に向け、入力・選択漏れ等エラーとなった箇所をわかりやすく表示するようにしました。 |
| ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの    |                                 |                                                                                                                                                    |
| 1                        | 「ご家族あんしんパック」の登録をしたいが、対面手続きが困難。  | 2023 年 4 月より、インターネット上の「あさひマイページ」から「ご家族あんしんパック」のご登録が可能になりました。これにより、「対面が難しい」、「自身で手続きをしたい」等のお客様からのご要望にお応えできるようになりました。                                 |
| 2                        | 年金請求手続きに必要な現況(生存)確認書類を簡略化してほしい。 | 年金請求手続き時に、これまでは現況届・住民票取得を必要としておりましたが、2023 年 1 月より、「各種健康保険証」等の一定の要件を満たした本人確認書類のコピーにて代用できるようにいたしました。                                                 |

|                     |                             |                                                                                                                                                             |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                   | 高齢者にもわかりやすい帳票にしてほしい。        | 2023 年 2 月に「ユニバーサルデザイン（※）」という考え方に基づく資料作成時のガイドラインを作成し、お客様にとって見やすく、分かりやすい帳票となるように取り組んでおります。<br>※ユニバーサルデザインとは、身体能力の違いや年齢、性別、国籍に関わらず、すべての人が利用しやすいようデザインする考え方です。 |
| 入院給付金等のお支払手続きに関するもの |                             |                                                                                                                                                             |
| 1                   | 給付金請求をインターネットから行えるようにしてほしい。 | お客様のご要望および急速なデジタル社会の到来を踏まえ、2022 年 7 月より、給付金請求の一部について、インターネットでのお手続き（マイページ経由の「給付金 Web 請求」）を開始しました。現在のところお取扱い範囲を限定しておりますが、今後順次拡大予定です。                          |

以上



## 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日本の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」という認識のもと、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」を経営の基本理念に掲げ、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 | <p><u>「お客様の声」を経営に活かす取組み</u></p> <p>「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。</p>                                                  |
| 基本方針 2 | <p><u>お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供</u></p> <p>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。</p> |
| 基本方針 3 | <p><u>ご加入時のお客様への情報提供の充実</u></p> <p>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。</p>                       |
| 基本方針 4 | <p><u>ご加入後のお客様サービス活動の充実</u></p> <p>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。</p>                                    |
| 基本方針 5 | <p><u>お客様からの負託にお応えする資産運用</u></p> <p>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。</p>                                                    |
| 基本方針 6 | <p><u>利益相反の適切な管理</u></p> <p>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。</p>                                        |
| 基本方針 7 | <p><u>お客様本位の行動の浸透に向けた取組み</u></p> <p>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。</p>          |

## 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。
- お客様サービスの担い手である営業職員が、より一層お客様の視点に立って行動するよう、営業職員の応対や活動をお客様に評価いただく「お客様の声アンケート」の取組みを行っています。「お客様の声アンケート」を通じて寄せられた「お客様の声」を営業職員にフィードバックすることにより、営業職員の行動の改善に活かしています。
- 当社の商品や事務・サービス、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、外部機関を通じて「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、「CS 向上戦略プロジェクトチーム」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、2017年度から、同プロジェクトチームの傘下に、社外委員として消費者問題の有識者を加えた「お客様の声部会」を設置しており、お客様の視点から、更なるサービス向上策を検討・実施しています。

## 基本方針 2. お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・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。
- これらの商品を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ズ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。
- 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

- 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**

- o 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。
- o 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「ご契約概要」「ご提案書」等をご提供することに努めています。

#### **■重要な情報のご説明および開示**

- o 「ご提案書」「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。
- o 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。
- o 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。
- 認知症等で契約者がアフターサービス手続きをできない場合や、被保険者が保険金等を請求できない場合に備え、事前に代理人を登録することができる「保険契約者代理特約」、「指定代理請求特約」、登録されたご家族が契約内容を確認することが出来る「ご契約内容ご家族説明制度」の3つをセットにした「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」を通じたご契約内容の確認や各種お手続きなど、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対応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。
- 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**

- 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资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 投融资の推進**

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

### **■スチュワードシップ活動の推進**

- 「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。
- 2012年度より、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、2016年度からは、新たに入社する営業職員を対象に各支社で実施する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の受講を必須化しています。

### **■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、「お客様満足・現場力向上項目」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。