

「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

(2020年4月～2021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)

2021年6月



本資料は、特段の記載がない限り、2021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、「個人のお客様数・企業のお客様数」、「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 2020 年度の結果は、以下のとおりです。「個人のお客様数」、「お客様満足度」は着実に増加(改善)しています。「企業のお客様数」、「ご契約の継続率」は、昨年度と同水準となりました。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など、お客様本位の業務運営を一層推進してまいります。

(1) 個人のお客様数・企業のお客様数(2021 年 3 月末)

「個人のお客様数」は **260.2 万名(年始差+4.0 万名)**、
「企業のお客様数」は **4.1 万社(△0.02 万社)**となりました。

(2) ご契約の継続率

「ご契約の継続率」^(注1)は **87.4%(2019 年度差 0 ポイント)**となりました。

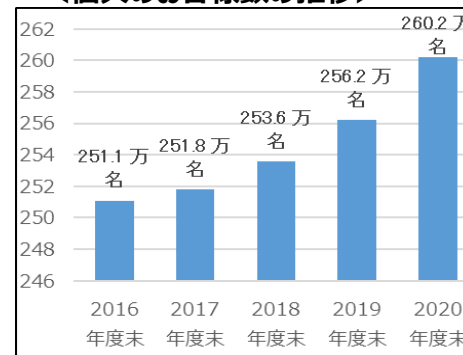
(注1)営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の 25 月目の継続率
(2018 年 1 月～12 月の新契約が対象、保険料ベース)

(3) お客様満足度(総合満足度)

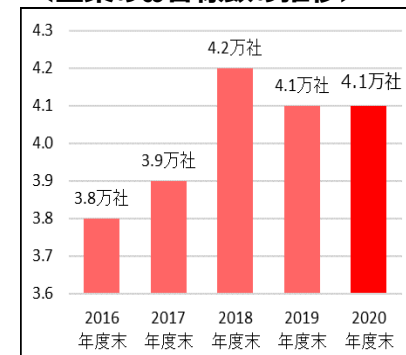
「お客様満足度」^(注2)は **77.7%(2019 年度差 +1.5 ポイント)**となりました。

(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
(2020 年 9～10 月の調査結果)

＜個人のお客様数の推移＞



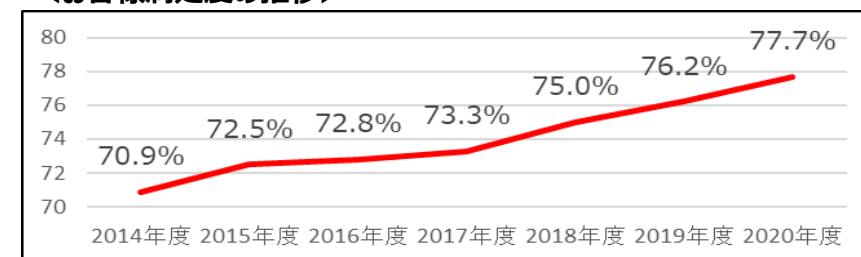
＜企業のお客様数の推移＞



＜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」を全国で開催しております。全体で 574 名のご契約者のご出席があり、773 件のご意見等をいただきました。なお 2020 年度は、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、開催時間を短縮し、一部支社でオンライン開催(感染が拡大した 1 月以降は書面開催)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。2020 年度のアンケートにおける担当者評価は 6.54 点(7 点満点中)となりました。なお、これまでの郵送によるアンケートに加え、お客様の利便性向上により、新たなご意見を収集するため、WEB から回答いただけるアンケート方式を 2020 年度に追加しました。

【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】

- 「お客様の声を経営に活かす取組み」として、「CS 向上戦略プロジェクトチーム」の傘下の「お客様の声部会」において、消費者問題に関する有識者を社外委員に加え、「お客様の声」と、お客様に接する職員の「現場の声」を集約するとともに、更なるサービス向上策を検討し、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】

○健康に不安のある方にもご加入いただきやすい商品として、入院中の手術・放射線治療や退院後の通院を保障する「引受基準緩和型手術サポート特約（返戻金なし型）」と「引受基準緩和型通院保障特約（返戻金なし型）」を2020年10月に発売しました。

○非対面での保険加入を希望されるお客様に向けて、インターネット上でお申込手続きが完結できる「認知症介護一時金保険D（返戻金なし型）」および「生活習慣病一時金保険D（返戻金なし型）」を2020年10月に発売しました。

○2021年1月に公表された、2021年 **オリコン顧客満足度®調査 FPが選ぶ認知症保険商品ランキング**で「**あんしん介護 認知症保険**」が**第1位**を獲得しました。

○多様化するお客様のニーズを的確に捉え、より細分化されたニーズに、乗合代理店やダイレクトマーケティング等を通じて医療保険など第三分野^{（注3）}の商品を機動的に提供し、お客様の利便性を向上するため、2021年4月に新会社「**なないろ生命保険株式会社**」を開業しました。

○新型コロナウイルス感染症の拡大防止、および「新しい生活様式」におけるお客様の利便性向上の観点から、非対面での対応を希望されるお客様へ、ご提案書説明時における「**オンライン面談**」のお取扱いを2020年8月に開始し、2021年4月からは、お申込手続き時における「**Web申込**」のお取扱いを開始しております。また、ご契約後の手続きに関して、郵送可能手続きの拡大を継続のうえ、非対面でご利用いただける「あさひマイページ（インターネットサービス）」についても引き続きお勧めしています。

（注3）生命保険（第一分野）と損害保険（第二分野）の中間に位置する保険のことで、医療保険、がん保険、介護保険等のこと

<商品ご案内チラシ>

引受基準緩和型医療保険



<オリコン顧客満足度>



2021年 オリコン顧客満足度 R 調査 認知症保険商品ランキング 総合1位

<なないろ生命保険株式会社>



朝日生命グループ

朝日生命保険相互会社

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保険募集資料等の作成に向けた取組み】

○スマートフォン（以下、スマホ）の普及、ならびに電子提案書のSMS送信の導入に伴い、保障内容の表示に特化し、スマホでの視認性に優れた専用の「電子提案書」を2021年1月より提供開始しました。

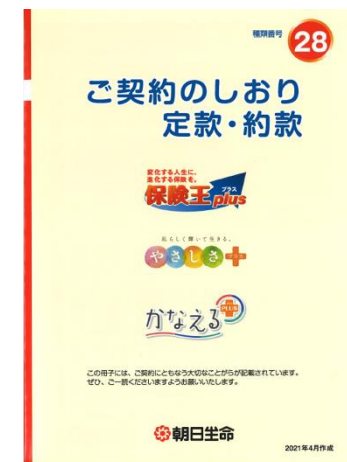
【重要な情報のご説明および開示】

○「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」など、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。

〈電子提案書（スマホ版）〉



〈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 【安心お届けサービス」「ご契約内容ご家族説明制度」の取組み】

- 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」を継続して実施しました。また、ご契約内容をご家族に理解していただき、給付金等の円滑なお支払いにつなげる「ご契約内容ご家族説明制度」のご案内活動を実施し、85 万件を超えるお客様にご登録いただいています。
- 2009 年度より推進しているピンクリボン運動については、支社の街頭等において、「ピンクリボン街頭キャンペーン」を実施するなどの活動を 2020 年 10 月に行うとともに、各自治体が実施する乳がん検診のお知らせ活動を行いました。
- 保険契約者が傷害または疾病により意思表示が困難となった場合等に、あらかじめ指定された「保険契約者代理人」が保険契約者に代わって住所変更や払込保険料の変更等の手続きができる「**保険契約者代理特約**」を 2021 年 4 月に発売しました。また、「保険契約者代理特約」の発売にあわせ、既に提供している「指定代理請求特約（2016）」「ご契約内容ご家族説明制度」の 3 つを一体化し、「**ご家族あんしんパック**」として新たに提供を開始いたしました。
- 国税庁による「マイナポータルを活用した年末調整および所得税確定申告の簡便化」対応の開始に合わせ、マイナンバーカードを利用し、ご契約者様に生命保険料控除証明書（電子的控除証明書）を電子交付する「マイナポータル連携サービス」の提供を 2020 年 10 月から、開始しました。
- 耳や言葉の不自由なお客様が、ビデオ通話にて円滑にお問合せいただくことができるよう、株式会社プラスヴォイスと提携し、「朝日生命手話通訳サービス」を 2021 年 3 月から提供開始しました。

<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>

ご家族あんしんパック



ご契約内容
ご家族説明制度



NEW!
保険契約者
代理特約



指定代理請求
特約(2016)

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。

○2020 年度は、国内金利が引き続き低位で推移したことから、国債等への資金配分を抑制する一方、厳格な案件選別や分散投資を通じてリスクの抑制に取り組みつつ、オルタナティブ投資^(注4)やクレジット投融資^(注5)を行い、投資対象資産の拡大を通じた収益源の多様化に取り組みました。

(注4)伝統的な運用資産である株式や債券の代替投資とされるインフラファンド、不動産投資信託(リート)およびヘッジファンド等を活用した投資手法

(注5)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】

○「ESG 投融資の基本方針」に基づき、ESG(環境、社会、ガバナンス)要素を考慮した投融資を推進し、2020 年 11 月にミローバ社が発行するミローバ・グローバル・サステナブル株式ファンド^(注6)、2020 年 12 月に世界銀行が発行するサステナブル・ディベロップメント・ボンド^(注7)等への投資を行いました。

(注6)ミローバ社の卓越したサステナビリティ分析を通じて、日本を除く世界の株式の中から、ESG 課題への取り組みを通じて成長機会が得られる確信度の高い銘柄に集中投資することにより、ベンチマークを上回る運用成果を目指すとともに、地球温暖化を 2℃未満に抑えるというパリ協定のシナリオに沿って温室効果ガス排出量の削減に資するポートフォリオの構築を目指すもの。

(注7)開発途上国の高齢化問題への対処を投資テーマとしており、同問題への取り組みの重要性を世界銀行が投資家と共に提起するのは初めてになる。

<当社と「SDGs」との関わり>



○「SDGs」は、2015 年 9 月に国連サミットで採択された、「誰一人取り残されない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、2030 年を期限とする 17 の目標です。

○当社は、各取組みを通じて「SDGs」達成への貢献を図ることにより、「お客様から信頼され、選ばれ続ける会社」を目指していきます。

【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。

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。

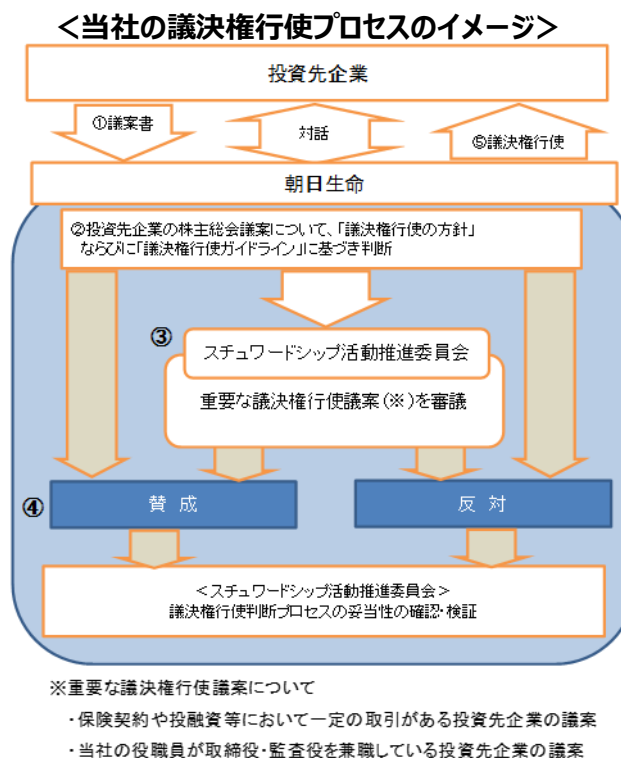
○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

【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「スチュワードシップ活動推進委員会^(注 8)」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など、ガバナンス体制の強化と透明性の確保を図っています。

○また、従前より会社提案に反対の議決権行使をした企業名、議案、理由を公表しておりますが、2020年6月に「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」を改正し、議決権行使結果等の開示・説明の拡充(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り組んでおり、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。

(注 8)当社において「スチュワードシップ責任を果たすための基本方針」と「ESG 投融資の基本方針」に基づく投融資を「責任投資」と位置づけたことを踏まえ、2021年4月より「責任投資委員会」に改称。



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、1 万 7,000 名を超える全役職員^(注9)が認知症サポーター^(注10)に認定されています。

(注9)2020 年 9 月末に在籍した役職員が対象(休職者等を除く)

(注10)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、8,800 名超の職員^(注11)が取得しています。

(注11)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、2020 年度は 22 名が合格し、企業別登録者数で 9 位(76 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	認知症で契約者が手続きできなくなった際、払込保険料の変更等の必要な手続きを、代わりに行うことができるようにして欲しい。	2021 年 4 月より、お客様の利便性向上の観点から、契約者が意思表示できず手続きができなくなったときに、あらかじめ指定された契約者代理人が契約者に代わって所定の手続きをすることができる「保険契約者代理特約」の取扱いを開始しました。
2	コロナウイルス感染症が心配なので、オンラインで保険商品を説明して欲しい。	2020 年 9 月より、お客様の健康・安全面を考慮し、スマートフォンや P C を活用した「オンライン説明」を開始し、お客様のご自宅やお好きな場所から生命保険商品について説明を聞いていただくことができるようにいたしました。
ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの		
1	「年金お受取りのしおり」をもらったが、字が小さくて分かりにくいのでもっと見やすくして欲しい。	お客様サービスの品質向上の観点から、2020 年 9 月より、個人年金保険のお受取り開始の際にお客様にお渡しする「年金お受取りのしおり」を、ユニバーサルデザインを取り入れた、お客様にとって見やすく、分かりやすい内容に全面改訂いたしました。
2	土曜日のお昼にお客様サービスセンターに電話をしたら、繋がらなかった。	お客様の利便性向上の観点から、2021 年 8 月より、土曜日のお昼 12 時から 13 時のお客様サービスセンターの受付停止時間を撤廃し、9 時から 17 時までの間、お客様からのお電話を受け付ける体制にいたします。

3	一時的に介護施設に入居しているのだが、受取人変更をしたいので、請求書を入居施設宛に送ってほしい。	介護施設等にご入居されているお客様の増加等の状況をふまえ、2020 年 6 月より、一時的に介護施設に入居中のお客様や、ご入院中のお客様に対し、事前に正当請求権者様の意思確認を行う等の一定要件のもと、介護施設や病院への各種請求書送付を可能とするよう事務ルールを見直しました。
入院給付金等のお支払手続きに関するもの		
1	保険金・給付金の請求にあたって、手続きを簡素化して欲しい。	2020 年 3 月より、保険金のご請求の際に、「死亡診断書（死亡証明書）」をご提出いただくことで、「被保険者の住民票」のご提出を不要としました。 また、手続きの簡素化、お支払いの迅速化に向けた取組みとして、給付金の請求手続きにおいて、2020 年度 3 月より段階的に、「タブレット端末（スマートアイ）」による電子手続きを開始し、2021 年 3 月には、ほぼすべての給付金請求が電子手続き可能となりました。

【参考資料】新型コロナウイルス感染症に関する取扱い等

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様、および影響を受けられた皆様に心からお見舞い申し上げますとともに、罹患された皆様の一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。

当社では、新型コロナウイルス感染症に関し、以下の取扱いを行っています。詳細は、当社ホームページに掲載しています。

①保険料払込猶予期間の延長

②保険金・給付金の簡易なお取扱い

- ・ 請求書類の一部の省略、代替書類による請求書等のお取扱い
- ・ 入院による治療が必要であったにもかかわらず、病院または診療所にご入院できない場合に、入院給付金のお支払対象とするお取り扱い
- ・ 新型コロナウイルス感染症を災害死亡保険金等のお支払対象とする約款変更(一部商品を除く)

③契約更新手続き期限の延長

④新規契約者貸付に対する特別金利の適用(利息の免除)※

⑤法人のお客様への融資に関する返済条件の変更

※契約者貸付利息減免の取扱いは、2020年9月30日をもって終了いたしました。

【参考資料】コロナ禍での「お客様本位の業務運営」について

当社では、新型コロナウイルス感染症が拡大する中、お客様の健康・安全面を考慮した活動を推進するため、以下の取組を実施しています。

○「ご契約者懇談会」のオンライン・書面による非対面での開催。(詳細は 2 頁に記載しています)

○ご提案書の説明時の「オンライン面談」、お申込手続き時の「Web 申込」等による非対面でのお取扱い。(詳細は 3 頁に記載しています)

○訪問活動に際しては、アポイントによるお客様の了承を前提に、政府が示す「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を踏まえた安全確保※に十分留意したうえで対応。

※毎朝の自宅検温の実施、手洗い等の衛生面の対応徹底、お客様訪問時のマスク着用の義務付け等

以 上