



「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 (2021年4月～2022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)

2022年6月



本資料は、特段の記載がない限り、2022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 2021 年度の結果は、以下のとおりです。「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)」は着実に増加(改善)しています。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) グループお客様数(2022年3月末)

「グループお客様数」は **264.0 万名(年始差+3.7 万名)** となりました。

(2) ご契約の継続率

「ご契約の継続率」^(注1)は **88.3%(2020 年度差+0.9 ポイント)** となりました。

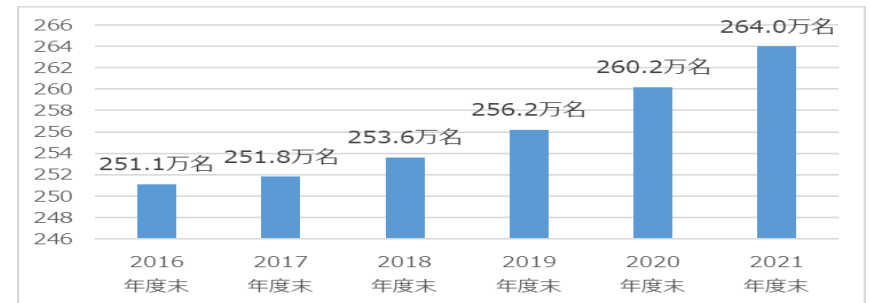
(注1) 営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の 25 月目の継続率
(2019 年 1 月～12 月の新契約が対象、保険料ベース)

(3) お客様満足度(総合満足度)

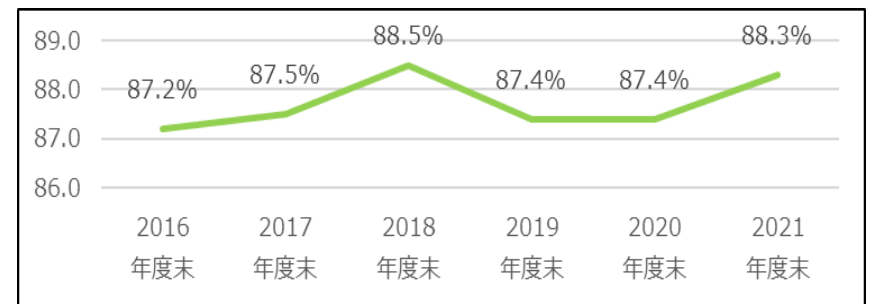
「お客様満足度」^(注2)は **78.6%(2020 年度差+0.9 ポイント)** となりました。

(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
(2021 年 9～10 月の調査結果)

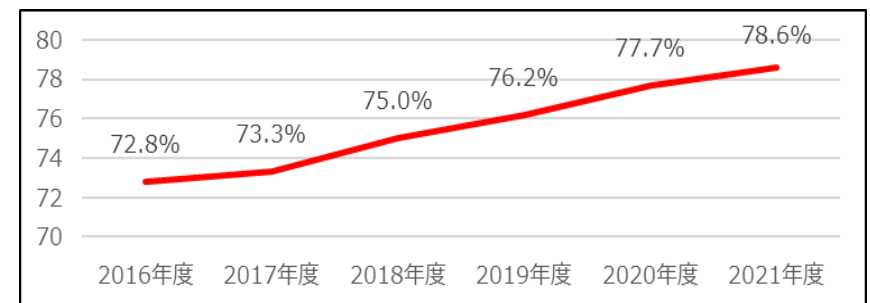
＜グループお客様数の推移＞



＜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。2021年度は、全体で513名のご契約者のご出席があり、678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から、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。

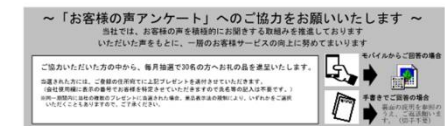
○お客様の声を営業職員にフィードバックするため、保険王プラス、やさしさプラスにご加入されたお客様等を対象に「お客様の声アンケート」の取組みを2016年度から開始し、営業職員の活動の改善に活かしています。2021年度のアンケートにおける担当者評価は6.59点(7点満点中)となりました。

【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>



当社担当者の対応について、以下の質問にお答え願います

問1：今回の当社担当者の対応を総合的に見て、どのくらい満足されていますか。
(回答欄のa～gの中から1つご選択のうえ、○をご記入ください。)

問2：当社担当者の対応等について、回答欄の①～④にそれぞれお答えください。
(回答欄のa～eの中からそれぞれ1つご選択のうえ、○をご記入ください。)

問3：当社担当者の対応について、「良かった点」や「気になった点」を具体的に記入ください。
また、その他お気づきの点等、ご自由に記入ください。

ご協力ありがとうございます。



<「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】

- 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。
- ヘルスケア分野での新たな商品・サービスとして、投薬治療の段階から給付金をお支払いし、継続した治療をサポートする「**投薬治療支援特約（返戻金なし型）**」を2021年10月に発売しました。
- 持病(既往症)があるなど健康上の理由で介護保険への加入をあきらめていた方でも申込み可能な「**引受基準緩和型介護年金保険（返戻金なし型）**」を2021年10月に発売しました。
- 事業継続に支障をきたす経営者の死亡や介護のリスクに対し、1商品で合理的に保障を準備することができる「**介護定期保険**」を2022年4月に発売することとしました。
- 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います。
- 2022年1月に公表された、2022年 **オリコン顧客満足度®調査 FPが選ぶ介護保険商品ランキング**で「**あんしん介護**」が**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**2年連続第1位**を獲得しました。
- 2022年2月、一般社団法人ソーシャルプロダクツ普及推進協会が主催する「**ソーシャルプロダクツアワード 2022**」において、「**介護・認知症保険**」が「**ソーシャルプロダクツ賞**」を受賞しました。

<投薬治療支援特約>

投薬治療をサポートする保険



<引受基準緩和型介護年金保険>



<オリコン顧客満足度>



2022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】

○多様化が一層進むお客様ニーズへの対応として、非対面ニーズにお応えするため、2021年4月から「**Web 申込**」による手続きを開始しておりますが、加えて、営業職員がお客様の年齢や世帯構成等に応じて、お役に立つ商品情報をタイムリーにお届けすることができる「**スマートフォン専用アプリ**」を2021年10月から導入し、お客様との接点の強化を図りました。

【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。

<スマートフォン専用アプリ>



<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】

○「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」「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2021年4月から新たに提供しました。「保険契約者代理特約」は1年間で70万件を超えるご登録をいただいております。

○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。

【給付金の正確かつ迅速なお支払いに関する取組み】

○お客様の利便性向上の観点から、2021年3月から電子手続き可能となる給付金請求範囲を大幅に拡大しており、2021年度も引き続き、手続きの簡略化および迅速なお支払いに向け取り組みました。

<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、ご契約者・ご家族が知りたい場合等でも、ご家族が代わりに契約内容の確認・各種お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なかった場合、ご家族でも契約内容の確認・各種お手続きや保険金等の請求はできません!

例えば、ご契約者ご家族が知りたいとき
契約内容をご確認いただけます

例えば、ご契約者ご家族が知りたいとき
契約に関するお手続きができます

例えば、ご契約者ご家族が知りたいとき
保険金等の請求ができます

「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*2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)」の増長を記載しています。詳しくは「商品パンフレット」「契約のしおり」をご覧ください。

<安心お届けサービス>

あさひマイレポート
2022-2023

ご契約レポート
2022-2023

2022年度作成

2022年度作成

朝日生命 135th anniversary

朝日生命 135th anniversary

ご契約内容の確認をいただく際の資料

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。

○2021 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、分散投資を通じてリスクの抑制に取り組みつつ、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^(注3)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3) 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】

○気候変動対策への取組みを推進しており、温室効果ガス排出量削減目標として、**2050 年度ネットゼロ**を目指すことを決定するとともに、2030 年度中間削減目標を設定しました。また、「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、Z エネジー株式会社が運営する「カーボンニュートラルファンド」への投資を決定したほか、米州開発銀行が発行する「サステナブル・ディベロップメント・ボンド」等への投資を行いました。

<当社と「SDGs」との関わり>



当社は、各種取組みを通じて「SDGs」達成への貢献を図ることにより、「お客様の“生きる”を支え続ける会社」を目指していきます。

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ロールが、朝日生命の「SDGs」達成に向けた取組みを紹介した動画をご覧ください。



© 2022 SANRIO CO., LTD. APPROVAL NO. L631267

【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。

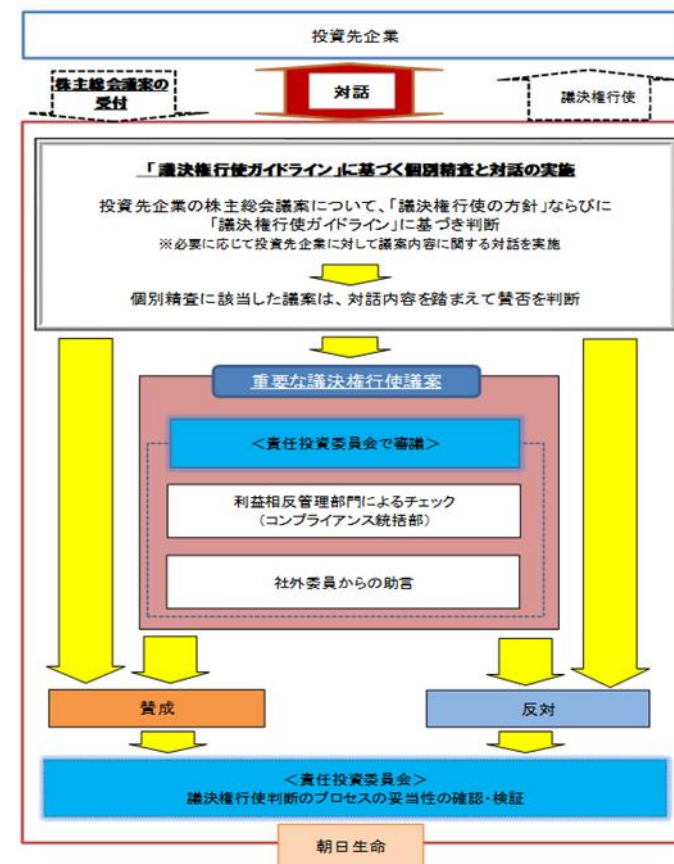
○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

【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など、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、1万7000名を超える全役職員^(注4)が認知症サポーター^(注5)に認定されています。

(注4)2021年9月末に在籍した役職員が対象(休職者等を除く)

(注5)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、9000名超の職員^(注6)が取得しています。

(注6)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、2021年度は14名が合格し、企業別登録者数で9位(88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	持病があっても加入できる介護保険商品がほしい。	2021年10月に、健康上の理由で介護保険への加入をあきらめていた方でもご加入いただきやすい引受基準緩和型の介護保険「かなえる介護年金」（引受基準緩和型介護年金保険(返戻金なし型)）を発売しました。
2	クーリング・オフの利便性を高めてほしい。	2021年5月の保険業法改正によりクーリング・オフ制度の電磁的方法での申出や取扱いが可能となったことから、2022年4月より、WEB上でクーリング・オフをお申出いただけるよう、当社ホームページに専用の受付フォームを設置しました。
ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの		
1	年金の請求手続きを忘れてしまう。	2021年4月より、お客様に確実に満期保険金や年金をお受け取りいただけるよう、担当者からのご案内とは別途本社から送付する未請求契約へのお知らせを、従来の「3年間で2回」から「3年間で8回」に増やしました。 また、年に1回（初年度は2回）お受け取りのための請求書を同封し、よりお客様にご請求いただきやすくなるよう改善しました。
2	窓あき封筒の窓部分がセロハンになっていて、分別が大変だ。	2021年10月より、窓あき封筒に使用しているセロハンを、グラシン紙（薄く透過性の高い紙）に順次変更しております。 これにより、廃棄の際に分別の必要がなくなる [※] とともに、温室効果ガス削減、海洋プラスチックごみ削減にもつながります。 [※] 廃棄の際の分別については、各自治体のルールをご確認ください。

3	高齢の親が名義変更等の手続きを一人するのが心配だ。	2021年3月より、受取人変更等の一部のお手続きにおいて、契約者が70歳以上の場合はご家族にもご同席いただき、十分にご理解・ご納得いただいたうえでお手続きを進める取組みを開始しました。
入院給付金等のお支払手続きに関するもの		
1	給付金請求手続きを簡素化してほしい。	お客様の利便性向上およびお支払いの迅速化に向け、2022年4月より請求書類を改訂し、お客様にご記入いただく項目の削減等を実施しました。 また、新型コロナウイルス感染症によるご請求に関しては、感染拡大当初より、自宅・宿泊療養についても「みなし入院」としてお支払い対象としたことをはじめ、診断書の代替書類の拡大等、柔軟な対応を順次実施しております。

【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緊急事態宣言対象地域における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のお取扱い
 - ・ 医師・保健所等の指示により宿泊・自宅療養となった場合に、入院給付金のお支払対象とするお取扱い
 - ・ 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法人のお客様への融資に関する返済条件の変更

※ 保険料払込猶予期間の延長の取扱いは、2022年2月28日をもって終了いたしました。

以上