

# 「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

## (2025年4月～2026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)

一人ひとりの“生きる”を支え続ける



本資料は、特段の記載がない限り、2026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-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。

当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、金融庁原則）」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則（以下、金融庁補充原則）」に基づき策定しています(当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため、金融庁原則5-注2、原則6-注2に関しては当社方針の対象としておりません。また、当社は運用の外部委託を行う金融商品を販売していないため、金融庁補充原則4-注3に関しては当社方針の対象としておりません)。

# 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	<p><u>「お客様の声」を経営に活かす取組み</u> 「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> 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ンネルを通じて、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> 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> 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> 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> 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> 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>

# 目次

朝日生命の経営理念 .....	<a href="#">P3</a>
サステナビリティ経営 .....	<a href="#">P4</a>
お客様本位の業務運営に関するKPI .....	<a href="#">P5</a>
方針1.「お客様の声」を経営に活かす取組み .....	<a href="#">P6</a>
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」に関する取組み .....	<a href="#">P8</a>
方針3.「ご加入時のお客様への情報提供の充実」に関する取組み .....	<a href="#">P10</a>
方針4.「ご加入後のお客様サービス活動の充実」に関する取組み .....	<a href="#">P11</a>
方針5.「お客様からの負託にお応えする資産運用」に関する取組み .....	<a href="#">P12</a>
方針6.「利益相反の適切な管理」に関する取組み .....	<a href="#">P14</a>
方針7.「お客様本位の行動の浸透」に向けた取組み .....	<a href="#">P15</a>

# 朝日生命の経営理念

- 当社の理念体系は、使命（Mission）「一人ひとりの“生きる”を支え続ける」、基本理念（Philosophy）「まごころの奉仕」で構成し、その実現に向けて日常的に立ち返る行動指針（Principles）として「朝日生命行動指針」を設定しました。
- 使命（Mission）「一人ひとりの“生きる”を支え続ける」については、「朝日生命グループミッション」としてグループで共有し、グループ経営を推進しています。



## Statement

### 一人ひとりの“生きる”を支え続ける

いくつもの時代をこえて。

私たちは喜びも困難も、お客様とわかち合い、支え合って進んできました。

たいせつなお客様に、安心をお届けするために。

ずっと守り続けてきた約束が、「まごころの奉仕」です。

どんな時も誠実に、お客様に寄り添う。

信頼をかさねて、社会に必要な存在であり続ける。

その誇りを胸に、私たちがまた次の安心をつくっていく。

ご契約からはじまる長いおつきあい。

人生100年時代も、

朝日生命はまごころ尽くして、

一人ひとりの“生きる”を支え続けます。

# サステナビリティ経営

当社は、生命保険事業が社会保障制度と共に社会を支える使命を担っており、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」をはじめとするステークホルダーとの適切な協働に努めることにより、サステナビリティ経営を推進しています。

サステナビリティ経営の推進にあたっては、「人権の尊重」「人財活躍」をベースとし、「保険商品・サービスの提供を通じた社会課題の解決」「資産運用を通じたグローバルな社会課題の解決」「気候変動対策を中心とした環境保全」を重点項目として取り組みます。

各重点項目が包含する社会課題、その社会課題に対応する事業活動、事業活動によるインパクト（社会的効果）を社内外に示し、社会課題の解決、持続可能な社会の実現に貢献する事業活動を実践していきます。

あわせて、社会との共生を目指し、「社会貢献活動」にも取り組みます。

以上の取組みを通じて、当社のありたい姿「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」を目指します。

## 朝日生命グループミッション 一人ひとりの“生きる”を支え続ける

2030年の  
当社のありたい姿

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

### 社会課題の解決に向けた重点項目（マテリアリティ）

保険商品・サービスの提供を通じた社会課題の解決

- ・介護負担等の軽減
- ・医療の進歩への対応
- ・すべての人々の保険へのアクセス確保

資産運用を通じたグローバルな社会課題の解決

- ・責任投資(ESG投融資・スチュワードシップ活動)の推進

気候変動対策を中心とした環境保全

人財活躍

人権の尊重

### 社会との共生

社会貢献活動

中期経営計画

# お客様本位の業務運営に関するK P I

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、「お客様数（グループ）」、「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。

2025年度は、「お客様数（グループ）」は着実に伸展し、「ご契約の継続率(25月目)」「お客様満足度(総合満足度)」は、昨年度に続き複数回アクセス強化により満足度が向上しました。今後も各指標の向上に取り組んでまいります。

お客様数（グループ）  
(2025年度末)

**319.2万名**  
(前年差 + 15.7万名)

ご契約の継続率  
(25月目)(注1)

**84.5%**  
(前年差 + 0.2ポイント)

お客様満足度(注2)

**79.1%**  
(前年差 + 0.5ポイント)

図1 <グループお客様数の推移>

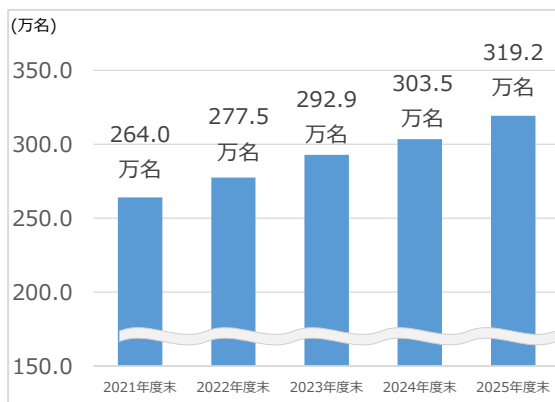


図2 <ご契約の継続率の推移>

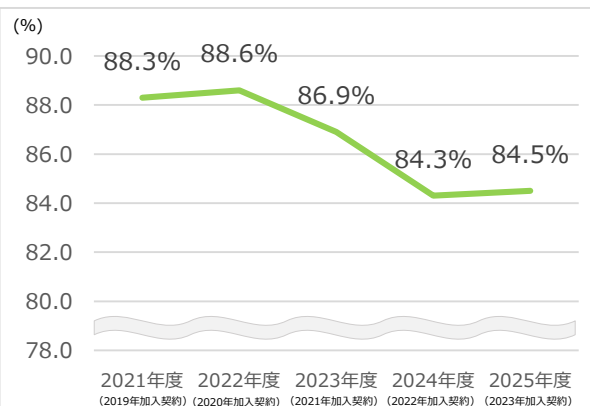
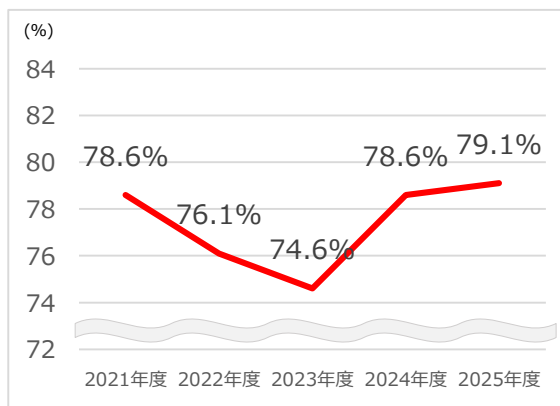


図3 <お客様満足度の推移>



(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(2023年1月～12月に加入された契約が対象、保険料ベース)

(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 (2025年11月～12月の調査結果)

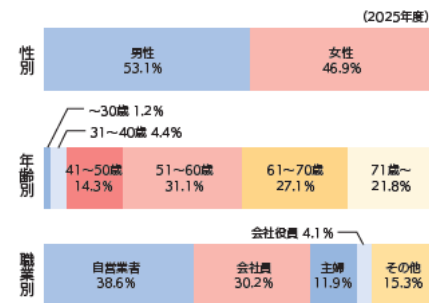
## 「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み

### ○ご契約者懇談会

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。2025年度は、全体で977名のご契約者のご出席があり、783件のご意見等をいただきました。

### ○加入時調査・支払時調査の実施

加入時の「丁寧なコンサルティング」と加入後の「真摯なアフターサービス」の実践に向け、「お客様の声」をより多く、即時に、網羅的に収集して業務改善に生かす観点から、加入時調査と支払時調査を2025年10月から開始しました。



<ご契約者懇談会出席状況>

## 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」の集約・分析

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、お客様満足向上に向けた議論を行う「お客様満足向上委員会」を通じて、関係各部が横断的かつ機動的に連携し、お客様サービスの向上を推進していきます。また、同委員会の傘下に、「営業サービス向上部会」「事務サービス向上部会」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・実施いたします。今後も「お客様の声」を幅広くお聞きし、迅速に経営に反映させていくことでお客様満足の向上に努めてまいります。



<「お客様の声」を経営に活かす仕組み>

## 【参考】「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	自由診療に対する保障を準備したい。	公的医療保険の適用外となる「自由診療による抗がん剤治療」を保障の対象とし、高額となる自己負担をカバーできる特約として「がん自由診療特約」を2025年4月に発売しました。
2	告知が難しい。告知が分かりにくい。	2026年4月に告知画面および告知形式について、視認性および操作性の大幅な見直しを行い、お客様にとって“わかりやすい告知”へと全面的に刷新しました。
ご契約期間中のお手続きやご案内に関するもの		
1	「マイナンバー申告書」（保険金や年金などのお支払い時に提出をお願いしている個人番号を申告するための書類）の記入が分かりにくい。	お客様にわかりやすく手続きを進めていただくことを目的に、2025年12月より申告書を改訂し、ご記入いただく項目の削減を実施しました。
2	インターネットで保険料振替口座の変更手続きができる金融機関を増やしてほしい。	インターネットでの保険料振替口座変更手続きにつきまして、取扱金融機関を順次拡大いたしております。
入院給付金等のお支払手続きに関するもの		
1	給付金請求について、必要書類を簡素化してほしい。	2026年1月より給付金請求について、診断書取得に係るお客様のご負担を軽減するため、診断書を不要とする簡易なご請求手続きの取扱い範囲を拡大しました。

**商品・サービスの開発、提供等に関する取組み****○当社の商品開発体制**

当社は、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**

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。

**○お客様ニーズの把握に向けた代理店との情報共有**

当社は、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。

## 商品・サービスの開発、提供等に関する取組み

## ○お客様ニーズに適した「あんしん介護」「あんしん介護認知症保険」

2026年1月に公表された、**2026年 オリコン顧客満足度®調査 専門家が選ぶ介護保険/認知症保険ランキングで「あんしん介護」と「あんしん介護 認知症保険」が総合1位となり、5年連続2冠**を獲得しました。



2022年～2026年 オリコン顧客満足度®調査  
介護保険（専門家評価）ランキング 第1位  
2021年～2026年 オリコン顧客満足度®調査  
認知症保険（専門家評価）ランキング 第1位

## ○「かなえる がん保険」の発売

がんの既往歴があるなど健康上の理由でがん保険への加入をあきらめていた方にも、安心できる生活を「かなえていただきたい」という思いから、引受基準緩和型の「かなえる がん保険」を2026年4月に発売しました。



「かなえる がん保険」は「5年ごと配当付引受基準緩和型がん保険」の愛称です。

## ○「あさひの一時払年金」の発売

人生100年時代において、将来の生活資金を計画的に準備したいというニーズの高まりを踏まえ、**加入時に将来の受取額が確定するあんしんの年金保険「あさひの一時払年金」**を2026年4月に発売しました。



「あさひの一時払年金」は「5年ごと利差配当付新一時払個人年金保険」の愛称です。

## お客様にわかりやすく情報を提供するための取り組み

○社会保障制度なび・あさひのメディカルライフプラン

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」(注3)「あさひのメディカルライフプラン」(注4)を活用し、**公的保険制度に関する情報や社会保障制度では賄いきれないお客様一人ひとりの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ツール

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



<社会保障制度なび> <あさひのメディカルライフプラン>

○お客様にわかりやすいご提案の推進

対面・非対面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提案できる**“プレゼンテーション特化型”の「デジタル提案画面」**による営業活動を実施しています。



<デジタル提案画面>

## 重要な情報のご説明および開示

○「重要事項説明書(注意喚起情報)」「ご契約のしおり(定款・約款)」

「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。



<ご契約のしおり>

## お客様への情報提供・利便性向上に関する取組み

### ○介護・認知症領域のあらゆる局面をサポートする「みんなのあんしん100年プロジェクト」

2026年4月より、介護保険普及による金銭的な保障にとどまらず、**介護・認知症におけるあらゆる局面でお役に立つサービスを、外部企業と協力してお客様に提供する「みんなのあんしん100年プロジェクト～朝日の介護認知症エコシステム～」**を開始しました。



＜みんなのあんしん100年プロジェクト＞

### ○ご家族あんしんパック

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」**を提供しています。なお、「あさひマイページ」にてお客様ご自身でご登録いただくことも可能としており、ご登録いただいたご家族が「あさひマイページ」上でご契約内容をご確認いただくことができます。



＜安心お届けサービス＞ ＜ご家族あんしんお届けサービス＞  
ご契約内容の確認をいただく際の資料

### ○安心お届けサービス

営業職員がご契約者を訪問のうえ、「あさひマイレポート・ご契約レポート」をお届けし、ご契約内容や保障の適合感の確認に加え、最新の商品情報等をご提供する**「安心お届けサービス」**を継続しています。



＜朝日のお知らせ＞

### ○朝日のお知らせ

当社の各種お手続き方法やお客様向けサービス、社会貢献活動等をお伝えする**「朝日のお知らせ」活動**を実施しています。

### 安定した資産運用収益の確保に関する取組み

#### ○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。

2025年度は、為替リスクの削減ならびにフロー収益の安定確保を目的として、外貨建債券から円建債券への入替えを図ったほか、リスク対リターン効率の優れたオルタナティブ投資<sup>(注5)</sup>等への資金配分を通じ、収益の確保に努めました。

(注5) 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、プライベートファンド、ヘッジファンド等を活用した投資手法

#### ○資産運用の高度化

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(GHG)の排出量削減

**温室効果ガス排出量削減に関して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を通じて気候変動への対応を促しています。また、太陽光発電などの再生可能エネルギーを対象としたプロジェクトファイナンスやグリーンボンドなどに投融資し、年間で約70万トンの温室効果ガス（GHG）排出量削減につながっています。（注6）

（注6）2025年3月末に投融資を実行している案件が対象

### ○ESGを考慮した投融資の取組み

2025年 PRI（注7）年次評価結果において、「ポリシー・ガバナンス・戦略」「報告書の信頼醸成措置」の2項目で最高評価となる「5つ星」を獲得しました。

（注7）Principles for Responsible Investment（責任投資原則）国連により提唱された行動原則であり、持続可能な社会を実現するため、機関投資家に対し、ESG（環境、社会、ガバナンス）の課題を、投資意思決定プロセスに組み込むことが示されています。

### ○情報開示の充実

当社のESG投融資およびスチュワードシップ活動の取組みを紹介する動画として「シナモロールと学ぶ 未来をつくる朝日生命の責任投資」を2025年9月に公表しました。

（動画への[リンク](#)）

Signatory of:



< 未来をつくる朝日生命の責任投資 >

## スチュワードシップ活動の推進に関する取組み

○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。

○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ついて」にて公表しています。

## 「利益相反の適切な管理」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

### ○代理店に対する教育指導

当社が代理店を通じて当社保険商品を販売する際には、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の提供と、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できるよう、代理店に対する教育指導を行っています。

### ○適切な比較推奨販売に向けた手数料体系

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([リンク](#))に掲載しています。

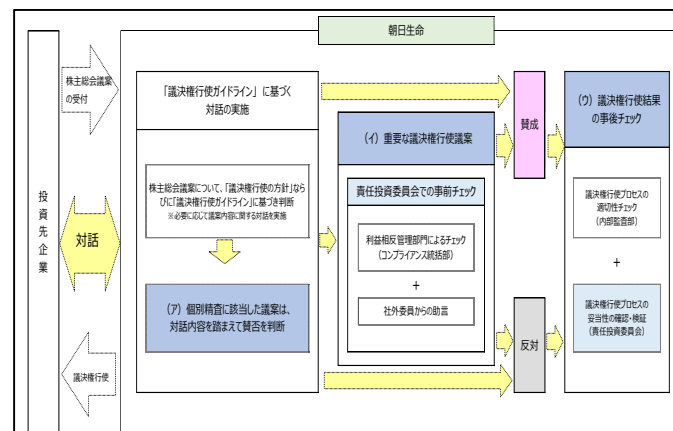
## 資産運用における利益相反管理に関する取組み

### ○議決権行使における利益相反管理

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。

### ○適切な議決権行使

**「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(個別の投資先企業および議案ごとの賛否結果、会社提案に反対した議案や投資先企業との対話に資する観点から重要と判断される議案の賛否理由)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＞

## 職場教育の実施について

### ○認知症サポーターキャラバン

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18,659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) 2025年9月末時点で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



< 認知症サポーターキャラバンパートナー企業ロゴ >

### ○FP・AFP・CFP

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ます。資格別の取得者数<sup>(注10)</sup>は右表の通りです。

(注10) 営業職員と内勤職員の取得者数の合計

### ○消費生活アドバイザー

「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、2025年度は16名が合格し、企業別登録者数で7位(117名)となりました。(2026年4月1日時点)

資格	取得者数
FP1級	83名
FP2級	3,349名
FP3級	7,455名
AFP	200名
CFP	36名

< 資格別取得者数(複数所持含む) >