

2021 年 6 月 25 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 2020 年度取組結果^(※)を取りまとめましたのでお知らせいたします。

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。

2020 年度を取組結果（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。

なお、当社は、2021 年度より、3 カ年中期経営計画「Advance ～The road to 2030～」をスタートいたしました。その中で、「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」を当社の 2030 年のありたい姿として掲げています。本ビジョンの実現に向けて、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
(2020 年 4 月～2021 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 (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。

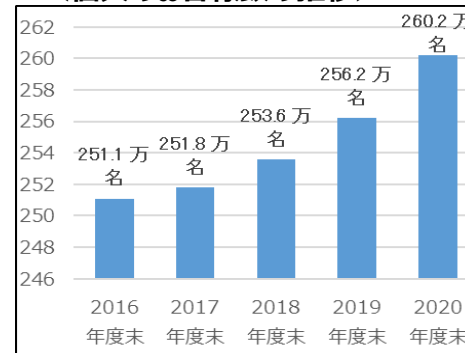
(注1)営業職員チャネルを通じてご加入いただいたお客様の 25 月目の継続率
(2018 年 1 月～12 月の新契約が対象、保険料ベース)

(3) お客様満足度(総合満足度)

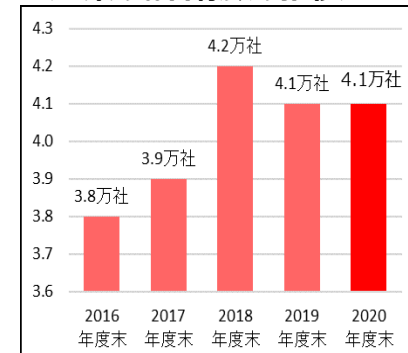
「お客様満足度」^(注2)は **77.7%(2019 年度差 +1.5 ポイント)**となりました。

(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)

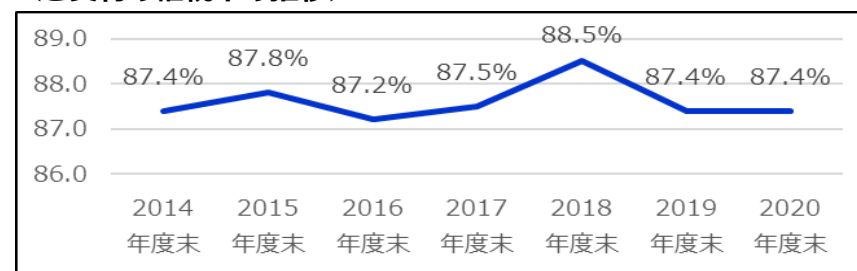
＜個人のお客様数の推移＞



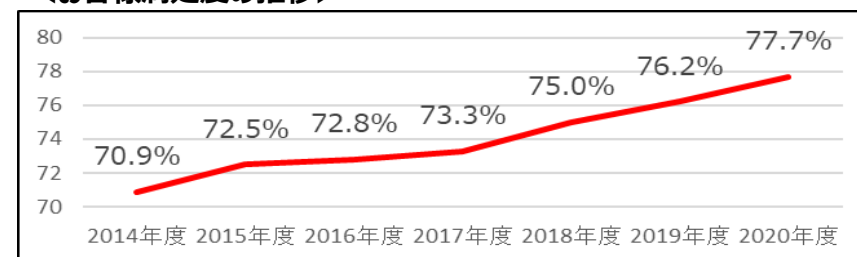
＜企業のお客様数の推移＞



＜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。

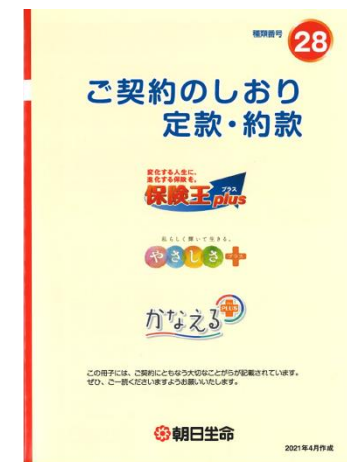
【重要な情報のご説明および開示】

○「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。

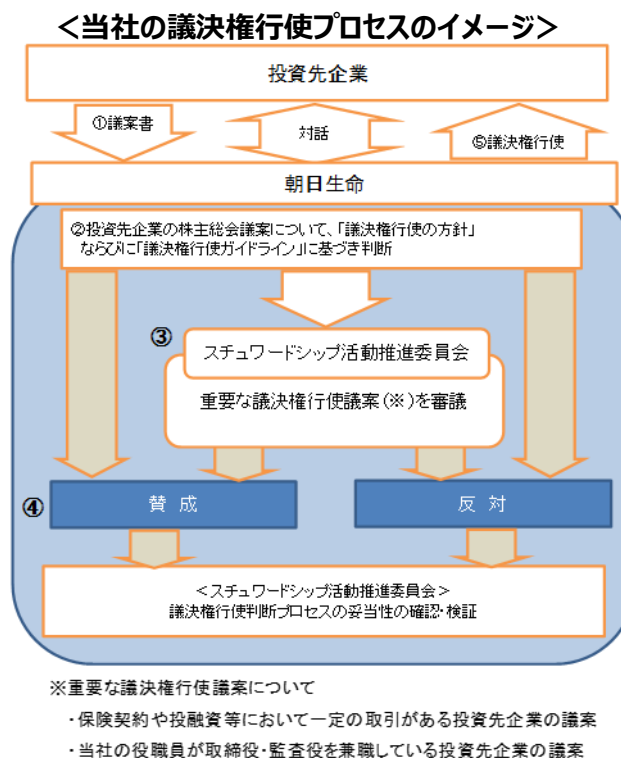
○手数料体系の考え方についての詳細は、当社ホームページに掲載しています。

【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

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、営業職員の対応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、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、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。

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。
- ご契約者のご家族に対し、ご契約者と同等の情報開示および情報提供を可能とする「ご契約内容ご家族登録制度」を創設し、ご家族の関与によるスムーズな手続の実施や手続漏れの防止等、ご高齢の契約者およびそのご家族に対する、より万全で安心できるアフターサービス体制を構築しています。
- 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」「事業保険レポート」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めます。

■ESG 投融資の推進

- 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

- 「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に、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。