



2026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:石島 健一郎)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2025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。

【2025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。

2025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。

【2025年度の具体的な取組内容】

各方針の「具体的な取組内容」について、ご契約の加入時・給付金支払時・加入後のアフターフォローにおける担当者対応について評価や意見を収集するため、「お客様満足度調査」を継続的に実施するとともに、とりわけ加入時の「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」の実践に向けて、「お客様の声」をより多く即時かつ網羅的に集約して業務改善につなげる目的で、加入時調査と支払時調査を実施しています。取組内容の詳細は、別紙2をご覧ください。

当社は、中期経営計画「ネクストA」で掲げる当社のありたい姿「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」の実現に向けて、より一層お客様の視点で商品・サービスや諸制度の改善に努めるなど、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

(2025年4月～2026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 (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	P3
サステナビリティ経営	P4
お客様本位の業務運営に関するKPI	P5
方針1.「お客様の声」を経営に活かす取組み	P6
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	P8
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	P10
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	P11
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	P12
方針6.「利益相反の適切な管理」に関する取組み	P14
方針7.「お客様本位の行動の浸透」に向けた取組み	P15

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

社会との共生

社会貢献活動

人財活躍

人権の尊重

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>

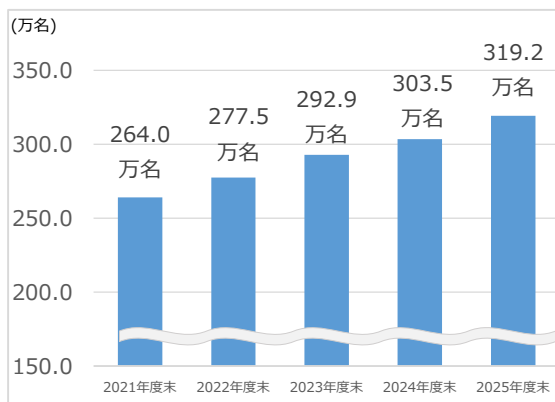


図2 <ご契約の継続率の推移>

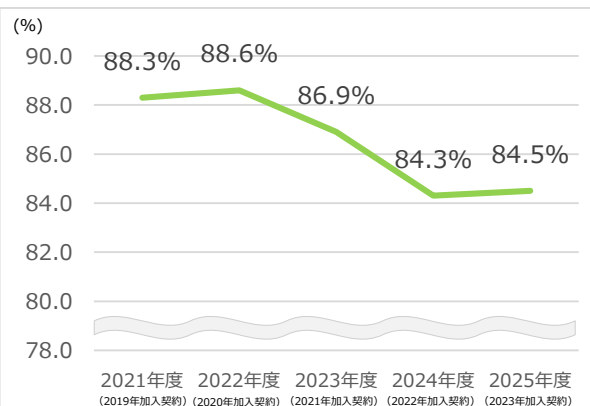
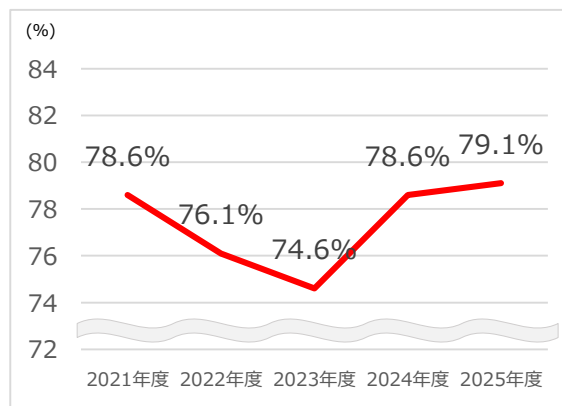


図3 <お客様満足度の推移>



(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)

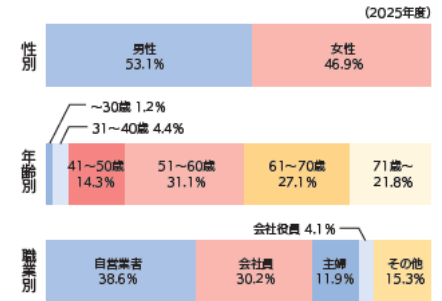
「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み

○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

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。



＜朝日のお知らせ＞

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^(注5)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。

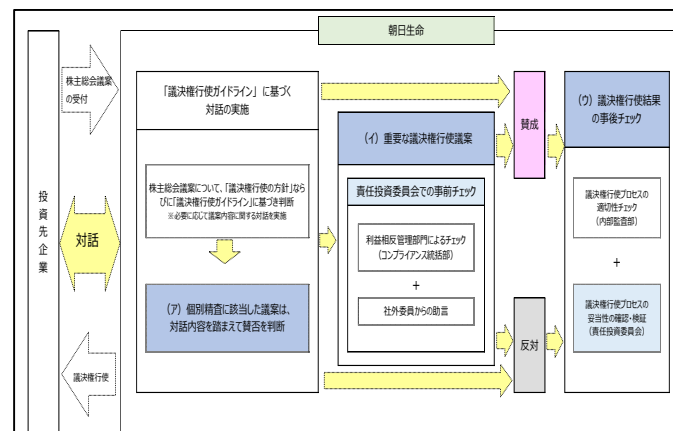
資産運用における利益相反管理に関する取組み

○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^(注8)が認知症サポーター^(注9)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^(注10)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

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) >

○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)

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>「お客様の声」を経営に活かす取組み</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>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</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>ご加入時のお客様への情報提供の充実</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>ご加入後のお客様サービス活動の充実</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>お客様からの負託にお応えする資産運用</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>利益相反の適切な管理</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>お客様本位の行動の浸透に向けた取組み</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。
- ご契約ご加入時や給付金支払時、ご契約後のアフターフォローにおける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、「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。
- 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実施しています。

■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、「お客様満足向上委員会」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、同委員会の傘下に、営業面、事務面からお客様満足度向上を図る「営業サービス向上部会」、「事務サービス向上部会」を設置し、両面からサービス向上策を検討・実施していきます。

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、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。
- お客様へ最適な商品を提供するため、商品部門・販売部門・管理部門が相互に情報共有し、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、お客様ニーズに答えられているかを検証します。
- 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。また、ご親族等による同席に向けて、時間や場所を選ばず柔軟に対応できるオンライン面談を活用することにより、お客様ご本人およびご親族等のご意向を丁寧に確認するコンサルティングサービスに努めています。

- 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

- 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。
- 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「ご提案書（契約概要）」等をご提供することに努めています。また、電子版の「ご提案書（契約概要）」や「デジタル提案画面」を活用し、対面・非対面を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確認いただくことで、よりわかりやすいご提案を実現しています。

■重要な情報のご説明および開示

- 「ご提案書（契約概要）」「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。
- 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。
- 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。
- 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、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」を通じてご契約内容の確認や「ご家族あんしんパック」の登録など、各種お手続きの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。
- 「あさひマイページ」でマイナンバーをご登録いただいたお客様に対しては、マイナンバーカードの情報を活用して死亡保険金請求等の各種お手続きをご案内するサービスを実施しています。

○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、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。
- 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、新たに入社する職員を対象に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を実施しています。

■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、ご高齢のお客様によるお手続き時のお子様同席依頼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。

以上