



## 当社の取組

CSR

HOME > 当社の取組 > お客様本位の業務運営に係る取組内容

### お客様本位の業務運営に係る取組内容

2018年8月1日

ニッセイ保険エージェンシー株式会社

## 「お客様本位の業務運営に係る方針」に対応する 主な取組内容は以下の通りです。

### 方針1. お客様本位の業務運営

当社は、経営方針に則り、お客様が真に求める生命保険商品・損害保険商品を提供し、お客様に対する長期にわたる責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

・当社は、経営方針として「3つの約束」(①お客様を大切にする心・行動No1②日本生命グループの一員としての社会的責任感・使命感No1③心の健康No1)を掲げ、お客様に対する長期にわたる責任を全うし続けるべく、事業を展開しております。

・今般、金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、保険代理店としてのお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を取締役に制定し公表しております。この方針については、より良い業務運営を実現するため、定期的を取締役会にて見直しを行ってまいります。

・また、当該方針に対応する主な取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」としてとりまとめております。取組状況については、今後も定期的を取締役会に報告を行い、更新・公表してまいります。

### 方針2. 保険商品の募集

当社は、お客様に最適な商品を選ばいただけるよう、保険商品の募集にあたって以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

①お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して提案いたします。

②保険商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのニーズに対応していることを確認いたします。

③市場リスクが存在する商品については、①②に加え、お客様の投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように心がけます。

### 【考え方】

・当社は、生命保険・損害保険のトータルサービスを提供する代理店として、保険商品の募集にあたっては、お客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすく説明し、お客様自身に自らのご意向に対応したものであることをご確認いただくことが重要と考えております。また、お客様に商品内容を正しくご理解いただくために、適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。

## 【具体取組】

### 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案

(お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- ・当社は、金融商品の販売等に関する法律にもとづき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品をご提案できるよう社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。
- ・保険商品のご提案にあたっては、当該商品がお応えするニーズや、ご加入いただくことが想定される主なお客様層を明示することにより、ご提案した商品がお客様のご意向に対応しているかどうかを簡単に確認いただけるパンフレット等を使用しております。
- ・加えて、ご提案する商品がお客様のご意向にどのように対応したものであるかを丁寧に説明するよう努めており、更に、お申込手続時においても、当該お申込内容がお客様のご意向に対応したものであるかどうかを改めてご確認いただいております。
- ・ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品(特定保険契約)については、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、お客様に応じたご提案を行っております。
- ・なお、生命保険商品のご提案にあたっては、保障期間・保険料・保険金額等に関するお客様のご意向に加え、人生における4つの主なリスク(「死亡のリスク」、「重い病気や介護等のリスク」、「入院・手術等の医療のリスク」、「老後等、将来の資金が必要になるリスク」)に対するご意向を必ずお伺いすることとし、こうしたお客様のご意向を把握できていない場合には、お申込手続に進まないシステムを使用しております。
- ・損害保険商品の提案にあたっては、お客様の「必要な補償の分野・内容」「保険期間・保険料・保険金額等に関する範囲の希望、優先する事項の有無等」の意向を的確に把握したうえで、お客様に最適な補償をご提案します。
- ・また、把握したお客様の意向と契約内容が合致しているかを確認するため、事前に意向を確認した事項に加え、保険種目に応じ、「保険の対象」「用途」「評価額」「保険金額」等の事項に誤りがないか、お客様に確認いただき、その結果書面をお客様に交付します。

(「ご契約サービス案内」の実施)

- ・当社で生命保険商品のお申込を頂いた場合、お手続以降に募集担当者以外の確認担当者がお客様に電話または訪問を行い、ご住所等のお客様情報が正確かどうか、ご意向に対応したお申込内容かどうか等を改めてご確認いただく「ご契約サービス案内」を元受会社(日本生命保険相互会社等)にて実施しており、お申込いただいた生命保険商品等に対するお客様のご理解を深めていただくとともに、正確なお客様情報にもとづきサービスの向上に努めております。

(高齢のお客様等への募集)

- ・当社は、一般的に、高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客様が保険商品にご加入される際には、ご家族の同席をお願いする等、ご加入の意思をしっかりと確認させていただきよう努めております。また、生命保険の申込手続後には、募集担当者以外の確認担当者がお客様を訪問し、対面にて「ご契約サービス案内」を実施しております。損害保険の申込手続時にはご家族の同席をお願いし、同席いただけない場合には管理者が同行することにより、ご加入意思・補償内容を確認させていただくこととしております。なお、生命保険・損害保険とも手続時には「大丈夫です！シート」を使用し必要な対応が履行できているか、確認を行っています。
- 加えて、障がいのあるお客様に対して、正当な理由なく障がいを理由にサービスの提供等をお断りすること等がないよう「行動規範」に定めるとともに、高齢のお客様や障がいのあるお客様に配慮すべき事項を示した日本生命保険相互会社作成の社内教材「心のバリアフリーガイドブック」を活用し研修を実施する等、お客様に応じた適切な対応が行えるよう取組を進めております。

### 2. 重要な情報の提供

(生命保険)

- ・当社は、生命保険のお申込に際し、お客様に商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」(設計書)と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。
- ・特定保険契約(ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品)については、お客様への説明資料において当該商品でお客様のご負担となるリスクや手数料について、正しくご理解いただけるよう丁寧に説明するとともに、解約払戻金額が払込保険料総額を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡ししてご説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

(損害保険)

- ・損害保険の商品説明には「重要事項のご説明」やパンフレット等を使用して、お客様の意向を踏まえて適切な保険商品を提案し、お申込に際しては、保険申込書(お客さま控)・意向確認書を交付し、お申込いただいた保険商品がお客様の意向に合致した内容であることを確認いただきます。

#### (情報提供の充実)

・当社は、生命保険商品の募集にあたり、営業職員が使用する携帯端末に搭載された様々な機能を活用することで、お客様への情報提供の充実を図っております。平成29年4月から、これまでも携帯端末に搭載されていた「必要保障額シミュレーション」等の機能充実を受け、各種税制・社会保障制度を踏まえつつ、お客様の家族状況、財産状況、将来の生活プラン等を反映しながら、人生における4つの主なリスクに対し備えるべき保障の内容や金額等の目安をお客様に想定いただくためのシミュレーション機能、「みらいコンサルタント」を活用することで、より充実した情報提供を推進してまいります。

・また、元受会社(日本生命保険相互会社等)が実施する「ご契約サービス案内」においても、募集担当者以外の確認担当者が、前述のとおりご住所等のお客様情報が正確かどうか、ご意向に対応したお申込内容かどうか等をお客様にご確認いただいております。

#### (複数の生命保険商品を組み合わせる場合)

・当社は、複数の生命保険商品を組み合わせる場合には、お客様が個別にご加入いただけることもご検討いただけるよう、「契約概要」において個々の生命保険商品における保険料や保障内容等の重要な情報をご説明しております。

・また、一つの生命保険商品であるものの、複数の機能を有する商品をご提案する際には、それぞれの異なる機能のご説明を行います。

### 3. 保険料・保険金等に関する情報提供

・当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している生命保険商品について、お客様にお支払いいただく保険料と、お支払いする保険金・給付金等の金額等をお客様にご理解いただくために、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」で保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等をご説明しております。

・損害保険商品については、保険申込書面にお客様の意向を表記し、ご加入いただく補償内容とお客様の意向が合致しているか確認し、お手続きを進めます。

### 方針3. 保険金・給付金等のお支払等

1) 当社は、お客様のご加入されている保険商品の内容や保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、定期的にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めてまいります。

2) 当社は、効率的な事務体制の構築やお客様へのご説明の充実を通じ、お客様にとって分かりやすく利便性の高いお手続を実現するとともに、正確かつ迅速に保険金・給付金等がお支払いされるよう努めてまいります。

#### 【考え方】

・当社は、生命保険商品のご契約期間が長期にわたることから、ご加入後も、定期的にお客様に情報提供等を行うことが重要と考えております。

・また、保険金・給付金等を正確かつ迅速にお支払いできるよう、お客様へのお手続きの説明の充実に向けた取組を進めることが重要と考えております。

・なお、損害保険商品においても、契約期間が複数年にわたる長期自動車保険については、更新期前に迎える契約応当日毎に、お客様に連絡し、ご契約内容の確認を行っています。

#### 【具体取組】

##### 1. 契約継続中の情報提供等

・当社は、生命保険商品について、保険金・給付金等のご請求やライフサイクルの変化に応じた保障の見直しその他必要なお手続をもれなくご案内するため、営業職員による「ご契約内容確認活動」等を行っております。

・なお、当社のオフィシャルホームページにおいて、日本生命保険相互会社・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社・大樹生命保険株式会社オフィシャルホームページへのリンクを可能とし、そのご契約者専用ページでも、現在ご加入の生命保険商品の内容等をご確認いただけるよう対応しております。

・また、生命保険契約については、2016年9月には、ライフイベントごとが必要と考えられるお手続を一覧化し、現在のご契約内容を確認しながら必要なお手続をもれなく行える「まごころナビ」が営業職員の使用する携帯端末に搭載されており、必要なお手続を分かりやすくご案内できるよう取組を進めております。

・加えて、高齢のお客様には、当社からお客様への直接の連絡が困難な場合にもご家族の協力を得て必要なお手続を速やかにご案内できるよう、お客様がご加入されている生命保険商品の情報を、年に1回ご家族に送付する「ご契約情報家族連絡サービス」をお勧めしているほか、前述の「ご契約内容確認活動」に加え、90歳以上のお客様や、一定期間状況が確認できていない70歳以上のお客様については、入院や手術等の保険金・給付金等のお支払事由に該当する可能性のある事象が発生していないかの確認を行っております。また、3大疾病保険金等について、受取人が請求できない特別な事情があるときに、受取人に代わって請求を行うことができる「指定代理請求人」が未指定の場合には、ご指定をお勧めしております。

## 2. 保険金・給付金等の支払に関する取組み

・生命保険契約について、2016年4月から、死亡保険金の請求手続とあわせて、公的機関への届出や相続等、お客様がお亡くなりになった際に必要となる広範な手続についてトータルでサポートする「ニッセイご遺族あんしんサポート」をお勧めしております。

### 方針4. お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切に、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

#### 【考え方】

・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映させていくことが重要であると考えております。

#### 【具体取組】

・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。

・そして、これらのお客様の声を業務運営に反映させるため、管理職層をメンバーとする「マネジメント会議」および、事務職員を中心メンバーとする「内勤会議」を定期的開催し、お客様の声の共有およびお客様サービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。

・加えて、社外機関を通じて、当社の生命保険商品や生命保険・損害保険の事務・サービスに関する評価・ご意見をいただく「お客様満足度調査」を各年実施し、その調査結果を全役員で共有化する取組みを通じ、お客様本位の視点に立った意識の向上、行動の実践に努めております。

### 方針5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

#### 【考え方】

・当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引(利益相反の可能性のある取引)を適切に把握・管理するための体制を整備することが重要と考えております。

#### 【具体取組】

(利益相反の管理)

・当社では利益相反取引について、研修及び手続書類の点検等を通じ、利益相反の把握・管理を行っております。

・具体的には、インサイダー取引に該当するおそれのある有価証券取引について、情報管理に係る規程の整備、研修等を通じ、当該取引の発生を防止する体制を構築しております。

(当社がグループ会社等の紹介等を行う場合)

・当社は、保険商品以外のお客様の多様なニーズにお応えできるよう、当社グループ会社等のご紹介等を行う場合には、ご紹介等に先立ちお客様から当該ご紹介に係る同意をいただくとともに、お客様のご意向に反するご紹介等とならないようマニュアルの整備や研修等に努めております。

### 方針6. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための 給与・研修体系等の整備および方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

#### 【考え方】

・当社は、保険募集のみに着目することなく情報提供等のお客様サービス等も総合的に勘案した業績評価体系を構築し、当社職員がお客様の最善の利益を追求することができるような体制を整備することが重要と考えております。

・また、「経営方針」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に努めるとともに、当社の営業職員やその指導・教育を行う担当者等に対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営をより一層推進することが重要と考えております。

## 【具体取組】

### 1. 業績評価体系

・当社は、営業職員や、その指導・教育を行う担当者等について、保険募集だけでなく、例えば、ご契約の継続状況に加えて、お客様への情報提供、ご加入後の生命保険契約に係るお手続きのお客様サービスの提供といった要素も盛り込んだ多面的な業績評価体系を構築するよう努めております。

・なお、販売促進施策については、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準とならないよう、社内ルールを設定しております。

### 2. 当社職員への研修・教育

(研修・教育)

・当社は、営業職員が、保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案スキル等を向上できるよう、保険商品・付帯サービスに加え、社会保障制度等の知識研修や、保険商品提案のロールプレイング等のスキル研修等を行っております。

・また、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等に関する豊富な知識を修得できるよう、WEB会議システムを活用した情報・教育番組の提供、社内外の研修機会を提供しております。

(理念・方針等の浸透)

・当社は、「経営方針」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、会議・研修等において役員が職員に語りかけることに加え、全役職員が携行する「職員必携」に経営方針を記載するとともに拡大版ポスターを常時全職場に掲示、入社時研修時及び本社役職員の会議出席時等に繰り返し趣旨徹底をまかっております。

・また、今後は、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに社内でも検討を行ったうえで、取締役会へ報告を行い定期的な更新・公表を行ってまいります。

※記載内容は、特段の記載がない限り2018年8月現在の状況を記載しております。また、保険商品・付帯サービス等はすべて概要を説明したものであり、保険商品ご加入のご検討や付帯サービスのご利用等に当たっては、最新の情報を必ずご確認ください。