

2018年6月26日

## 「お客さま本位の業務運営方針」の改定

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社(社長：大場 康弘、以下「当社」)は、2017年6月に制定した「お客さま本位の業務運営方針」(以下、本方針)を改定しましたので、お知らせします。

当社は生命保険のその先、お客さまに一生涯寄り添う「健康応援企業」への変革を目指し、保険本来の機能(Insurance)に、健康を応援する機能(Healthcare)を組み合わせた従来にない新たな価値「Insurhealth(インシュアヘルス)」をお客さまに提供しています。

この「健康応援企業」の実現のため、本方針を定着させるべく、各取組みに対してPDCAサイクルを回し、継続的に改善・進化に努めています。

### ■「お客さま本位の業務運営方針」の構成

- 方針1. お客さまの最善の利益の追求
  - 方針2. お客さまへの分かりやすい情報提供
  - 方針3. お客さまにふさわしい商品、サービスの提供
  - 方針4. 利益相反取引の適切な管理
  - 方針5. 方針の定着に向けた取組み
- なお、各方針にはそれぞれ「主な取組み」、「成果指標」を記載、設定しています。

この度、各取組みの進捗状況および成果指標の達成状況等に基づいて見直した今年度の取組みを踏まえ、以下のとおり本方針を改定しました。

### ■本方針の主な改定事項

方針	取組みのポイント	改定の概要・目的
方針1	お客さまの声を起点とした業務改善PDCAサイクルの構築	お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしていくことを明記し、「お客さまの声」を起点とした業務改善のPDCAサイクルの確立・定着に取り組むことを具体的に記載しました。
	安定した保険金支払管理態勢の構築	保険金支払管理態勢の改善・進化について、より具体的に記載しました。
方針3	「保険」と「健康」を統合した新たな価値の提供	保険本来の機能に、健康を応援する機能を組み合わせた従来にない新たな価値「Insurhealth(インシュアヘルス)」をお客さまに最適なタイミングで提供していくことを具体的に記載しました。
方針5	代理店制度の構築、改善	手数料・報酬のコンセプトを記載し、適切な代理店制度構築、改善の意義を明確にしました。

改定後の「お客さま本位の業務運営方針」の全文は別紙をご参照ください。

以上

## 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命「お客さま本位の業務運営方針」

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（以下、「当社」）は、「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社はこの実現に向け、「お客さま本位の業務運営方針（以下、「本方針」）」を定め、生命保険を基盤にお客さまが健康になることを応援する「健康応援企業」への変革を目指してまいります。

なお、本方針に基づく取組み状況は定期的に確認し、業務の見直しを行うとともに、その結果を公表します。また、本方針はお客さまの視点で定期的に見直しを行います。

### 方針1. お客さまの最善の利益の追求

- ・当社は、コンプライアンス（法令等遵守）を事業の大前提としたうえで、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、最高品質の安心とサービスを提供することによって、お客さまの最善の利益を追求します。
- ・当社は、お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

### 主な取組み

#### ■お客さまの最善の利益の追求に向けた取組み

- ・取締役の中からお客さま本位の業務運営推進統括責任者を選任し、本方針の推進、定着、高度化に向けて取り組んでいます。
- ・最善の利益を追求するための経営のビジョンや背景となる考えを正しく伝達するために、経営陣が社員と直接意見交換をする場を定期的に設定しています。
- ・お客さまにベストプラクティスの品質をお届けするため、お客さま対応で本社・営業社員が得た知恵を活かす方法を検討するプロジェクトを進め、お客さま本位の企業風土の醸成にも努めています。
- ・社員および当社商品・サービスをお客さまに提供する当社業務委託代理店および生命保険募集人（以下、「代理店、募集人」）に定期的に研修を行うとともに、高度の専門性を維持、向上させるため、本社内に社員向け「ひまわりトレーニングセンター室」を設置し、全営業社員約1,000名の教育を進めています。
- ・お客さまへの最適な保険提案に加え、お客さまが健康になることを応援し続けられる募集人を「HL※アドバイザー」と定義し、全国態勢構築に向け、代理店、募集人の指導、教育を進めています。  
※「Himawari Life（ひまわり生命）」、「Health&Linkx（リンククロス：当社が運営する健康サービスブランド）」を意味しています。

#### ■お客さまの声を経営に活かす取組み

- ・お客さまの声を最大限に活かし、商品・サービスの開発や業務改善・品質向上につなげ、お客さまの声対応態勢の改善に向け不断に取り組みます。また、その改善事例を定期的に公表していきます。

#### ■保険金等支払管理態勢、業務プロセスの改善

- ・保険金、給付金等の迅速かつ適時・適切な支払の確保を経営の重要課題と位置付け、お客さまの手続き時の負担軽減と迅速かつ適時・適切な支払の安定的実践のため、支払管理態勢の進化と業務プロセスの改善に継続して取り組んでいます。
- ・お客さまに迅速かつ正確にお手続きいただけるよう、保険契約の引き受けや契約の保全、管理における業務プロセスの改善にも継続して取り組んでいます。
- ・お客さまの加入時利便性向上の取組みとして、タブレット端末によるペーパーレス申込を導入し、その利用範囲を拡大するとともに、社内事務ルールや帳票等の簡素化に取り組んでいます。

#### ■本方針の実効性向上の取組み

- ・本方針に基づく取組み状況は、全取締役、監査役および執行役員が参加する経営会議の場でその充分性を確認し、協議することとしています。なお、本方針は、当社の取組み状況、社会情勢や環境の変化および他金融事業者の取組み事例を踏まえ、適宜見直しを行うこととしています。

## 成果指標

方針1. の定着度合いを図るため、①お客さまアンケート※<sup>1</sup>に基づく「お客さま総合満足度」および②「お客さまの数※<sup>2</sup>」の進捗を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています（例：HLアドバイザーの育成状況、ペーパーレス申込の利用状況等）。

※1：契約時および契約後の契約内容変更時や、保険金給付金等の請求時等、各種手続き時に実施しています。

※2：当社の総契約件数および当社が運営する健康サービスブランド「リンククロス」が提供する各種サービスの継続利用会員数を指します。

## 方針2. お客さまへの分かりやすい情報提供

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法で分かりやすく提供します。

## 主な取組み

### ■募集プロセスの標準化

・全てのお客さまが、要望・意向に基づいた最適な提案を受け、十分に理解、納得いただいたうえで加入いただけるよう、代理店、募集人に対し、生命保険募集プロセス標準化の取組みを行っています。

### ■分かりやすい書類作成

・お客さまにより分かりやすい情報提供を行うため、パンフレットや手続き書類の作成に際しては、消費者モニター等外部の意見を参考にしながら、お客さま目線に基づく分かりやすさを追求する取組みを行っています。

### ■告知のサポート

・加入時には、お客さまに健康状態のありのままを正確に告知いただく必要があります。将来、保険金、給付金が支払いきえないような不利益が生じないように、告知時には、「告知サポート資料」を使用することによって、ありのままを正確にもれなく告知いただくとともに、「告知書」の記入等に関する不明な点は、お客さまから直接照会いただけるフリーダイヤルを用意しています。

### ■ご高齢、障がいをお持ちのお客さまへの配慮

・ご高齢のお客さまへの提案に際しては、配偶者や親族の方の同席、複数回の面談等をお願いすることにより、申込内容について十分に理解いただいたうえで申し込みいただくこととしています。また、障がいをお持ちのお客さまには、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」に基づき、その障がいの内容に応じた合理的な配慮を行っています。

### ■投資性商品にかかる情報提供

・銀行等金融機関を通じて外貨建て保険や変額保険等の投資性商品を取り扱う場合は、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資信託などと同様、当社が金融機関等に支払う販売手数料をお客さまへ情報提供します。※現在当社は投資性商品（特定保険契約）を販売していません。

## 成果指標

方針2. の定着度合いを図るため、お客さまアンケート結果（お客さまへの情報提供の分かりやすさに関する各種質問項目）を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています。

## 方針3. お客さまにふさわしい商品、サービスの提供

・当社は、お客さまの状況、知識や経験、加入目的および加入内容等を勧案し、お客さまのご意向に沿った適切な商品・サービスを提供します。

・当社は、お客さまに万が一の際の保障に加え、健康の維持、増進という価値を提供します。契約前後においてもお客さまと「健康」を軸につながり続けることによって、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスを最適なタイミングで提供します。

## **主な取組み**

### **■意向確認の実施**

- ・お客さまの要望・意向と提案内容が一致していることを確認いただくため、契約時には「意向確認書面」を作成し、署名をいただくとともに、その書面の写しを「お客さま控」としてお渡しすることによって、契約後もお客さまご自身で確認できるようにしています。

### **■アフターフォローの取組み**

- ・お客さまに常に最適な保障、サービスを提供するため、以下のアフターフォローの取組みを行っています。
  - ①ご契約者に年に1度、契約内容や各種手続きを案内する「保障内容のお知らせ」をお送りしています。70歳以上のご契約者には、見やすさや分かりやすさに配慮したお知らせをお送りしています。
  - ②70歳以上のご契約者には、ご家族の連絡先を登録いただく「家族連絡先登録制度」を実施しています。
  - ③お客さまとのコンタクト不足等を原因とする保険金等の請求、支払い漏れを防止するため、ご契約者または保障対象となる方の年齢が70歳以上の方を対象に、高齢者現況確認を実施しています。

### **■健康サービスブランド「リンククロス」の提供**

- ・当社はご契約者に加え、健康サービスブランド「リンククロス」が提供する各種サービスの継続利用会員の皆さまも「お客さま」として定義し、健康維持、増進に資する各種サービスを、ご契約者のみならず広く一般消費者の皆さまに提供しています。

### **■「保険」と「健康」を統合した新たな価値（Insurhealth:インシュアヘルス）の提供**

- ・当社は、保険本来の機能（Insurance）と健康を応援する機能（Healthcare）を統合した従来にない新たな価値（Insurhealth）のお客さまへの提供を通じて、契約前および契約後もお客さまの健康維持、増進のお手伝いをさせていただくとともに、お客さまの意向の変化を把握することによって、お客さま一人ひとりに常に最適な情報を最適なタイミングで提供しています。
- ・Insurhealthの第一弾として、「リンククロス じぶんと家族のお守り」を発売し、「健康☆チャレンジ」制度（当社の健康サービスを利活用いただき、健康になった際に加入時にさかのぼって保険料を引き下げ、保険料差額相当額をお受け取りいただくことができる制度）を創設して、お客さまの健康維持、増進に向けた取組みを応援しています。また、今後も新たな価値（Insurhealth）を継続して提供していきます。

## **成果指標**

方針3. の定着度合いを図るため、お客さまアンケート結果（ご加入時、お手続き時等におけるお客さま満足度）を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています（例：お客さまの「リンククロス」サービス利用状況等）。

## **方針4. 利益相反取引の適切な管理**

**当社は、お客さまの利益を害する恐れのある取引を適切に把握する態勢を整備し、管理します。**

## **主な取組み**

### **■利益相反取引の管理**

- ・お客さまの利益を不当に害することのないよう、SOMPOホールディングスグループ利益相反取引管理基本方針※に基づき、当社グループ金融機関の取引等に起因する利益相反を適切に管理しています。  
※ <http://www.himawari-life.co.jp/company/introduction/governance/conflict/>
- ・当社との取引関係が資産運用に係る銘柄選定に影響を及ぼすことのないよう、資産運用部門とその他の部門との情報遮断を徹底しています。

## **成果指標**

方針4. の徹底を図るため、利益相反管理の統括部署をコンプライアンス部と定め、四半期ごとにその管理状況を確認しています。

## 方針5. 方針の定着に向けた取組み

- ・当社は、社員に対し、本方針の定着に向けた動機付けの枠組みを構築し、健康経営、ダイバーシティ推進、働き方改革に取り組めます。
- ・当社は、商品・サービスの提供を委託する代理店、募集人に対し、本方針の定着に向けた指導、教育を行うとともに動機づけの枠組みを構築します。

### 主な取組み

#### ■全ての価値判断をお客さま視点で行う社員の育成

- ・社員一人ひとりが、常にお客さま視点で自ら考えこれまでの職務を超えた業務やより難易度の高い業務にチャレンジすることで、結果としてお客さまに魅力ある価値を提供できる会社であるために、全社員の多様性を認め、成長を後押しし、成長を実感でき、安心して働けるような人事制度へと改定し、その定着に取り組んでいます。
- ・社員一人ひとりがお客さまにより近いところで自ら課題を設定し、知恵を出し合い、職場・会社全体のチームワークで改善・進化する力（現場力）を発揮できるように取り組んでいます。
- ・スキルだけでなく、真にお客さまの立場になって判断し、常にお客さまに寄り添える社員の育成に取り組んでいます。

#### ■社員に対する適切な動機付けの枠組み

- ・社員の評価制度を「仕事目標」と「行動目標（役割、役職に求められる行動の目標）」の2つで構成しています。このうち「仕事目標」では、当方針に従い、自身・職場で取り組むべきことを目標に掲げ、「行動目標」では徹底したお客さま視点の価値判断をして行動しているかを評価の判断材料としています。
- ・お客さまに新たな価値を提供し、お客さまの健康を応援する企業となるため、健康経営を実践し、ダイバーシティ（多様な人材を積極的に活用しようという考え方）の推進および働き方改革に取り組んでいます。

#### ■代理店、募集人の業務品質向上

- ・代理店、募集人に対し、本方針に定めるお客さま視点に基づく商品・サービスの提供が適切に行える体制が維持・改善されるよう、部門横断で改善策を策定し、業務品質向上に向けた指導・教育を行っています。
  - ①各種研修・教育制度等を通じた、適切な意向把握・重要事項説明・告知の取扱い等に向けた指導・教育。
  - ②お客さまに対する最適な保障・サービスの継続的な提供に向けたアフターフォローに関する指導。
  - ③代理店自身の業務品質向上に関する改善サイクルの定着・強化に向けた支援・指導。

#### ■代理店制度の構築、改善

- ・代理店、募集人が、お客さまの最善の利益を追求するにあたり、適切な代理店制度（業務品質向上に向けた教育制度、当社との役割分担および評価・報酬制度等）の構築、改善に取り組んでいます。
- ・当社の販売チャネルは、当社商品のみ取り扱う募集代理店（専属代理店）、複数の保険会社の商品を取り扱う募集代理店（乗合代理店）、直販営業社員、ダイレクト販売等で構成されています。これらの販売チャネルにおける手数料・報酬は、新契約時におけるお客さまニーズの把握や商品提案、募集事務等のほか、ご継続サポート（名義変更や住所変更等の各種保全手続き）やお支払サポート（各種保険金・給付金の請求）等、アフターフォローを含めたお客さまに対する商品やサービス提供の対価として支払っています。
- ・手数料・報酬は、当社経営の健全性確保、持続可能性に留意し、各販売チャネルにおける当社の営業効率性、お客さまの最善の利益の追求に向けた当方針の定着状況および代理店、募集人のお客さま対応業務品質を考慮のうえ、意向把握や比較推奨販売といった保険募集の適切性に資するよう公正に制度運用しています。
- ・また、当方針により当社が目指す取組みを実現している代理店、募集人を表彰し、その代理店、募集人を模範とすることで、当方針の定着を図っています。

## ■社外目線での取組みの評価

- ・社外有識者からの助言等をもとに、各取組みがよりお客さまの視点となるよう努めてまいります。

## 成果指標

(社員) 方針5. の定着度合いを図るため、社員の意識調査を行い、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています(例:働き方改革の定着、進捗状況等)。

(代理店、募集人) 方針5. の定着度合いを図るため、お客さまアンケート結果(代理店、募集人の対応)および代理店、募集人の意識調査を成果指標として定め、進捗を確認しています。また、「主な取組み」各項目の進捗を、定期的に確認しています(例:代理店制度の構築、改善状況等)。

以上

2017年6月1日制定

2018年6月26日改定