「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 2024年度の取組状況

2025年6月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【前文】

ＳＯＭＰＯひまわり生命保険株式会社（以下、「当社」）は、「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」というひまわり生命のパーパスの実現に向け、「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」としての存在意義を確立してまいります。

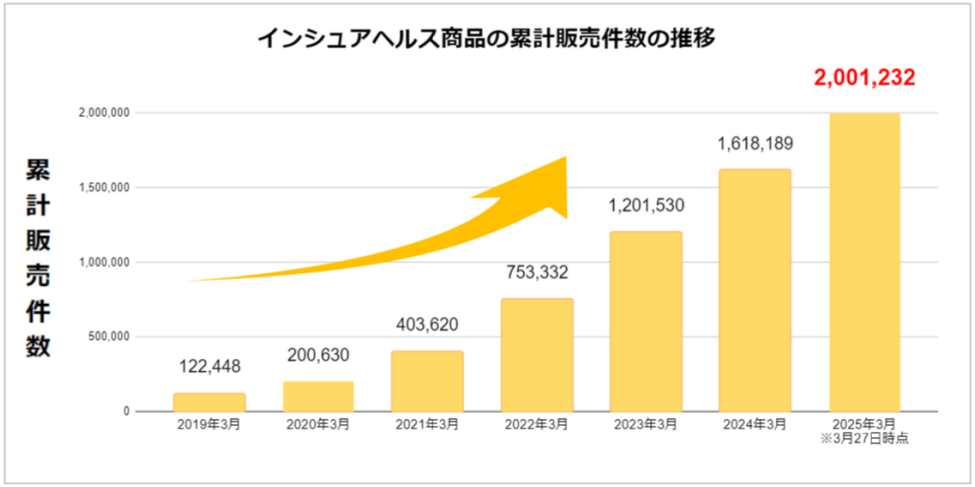
なお、本方針に基づく取組状況は定期的に確認し、業務の見直しを行うとともに、その結果を公表します。

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。

取組状況

- 生命保険は従来、社会保障制度の補完的役割として経済的支援の機能を中心に担ってきましたが、当社は、お客さまを取り巻く環境の変化に対応するべく、万が一の際の保障だけでなく、健康増進（健康に対する意識向上）や健康寿命の延伸をサポートし、ウェルネスマネジメントも含めた今までにない新たな価値「Insurhealth®（インシュアヘルス）」を提供しています。
  当社は、インシュアヘルスを原動力として、お客さまの最善の利益を追求するとともに、新たなお客さまを創造することで成長を確かなものにしていきます。

- 2018年4月から提供を開始したインシュアヘルス商品の累計販売件数は200万件を突破いたしました。（2025年3月27日時点）

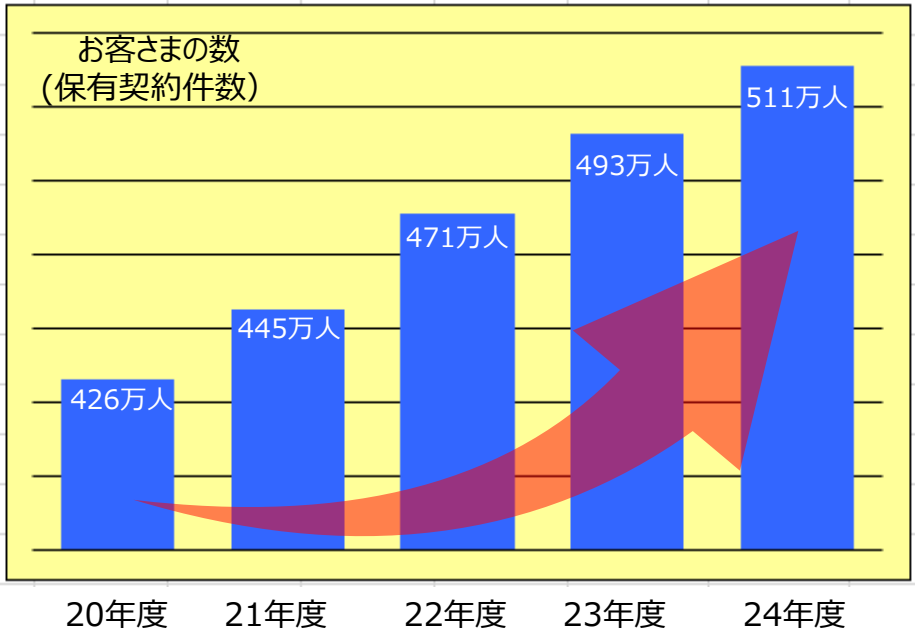


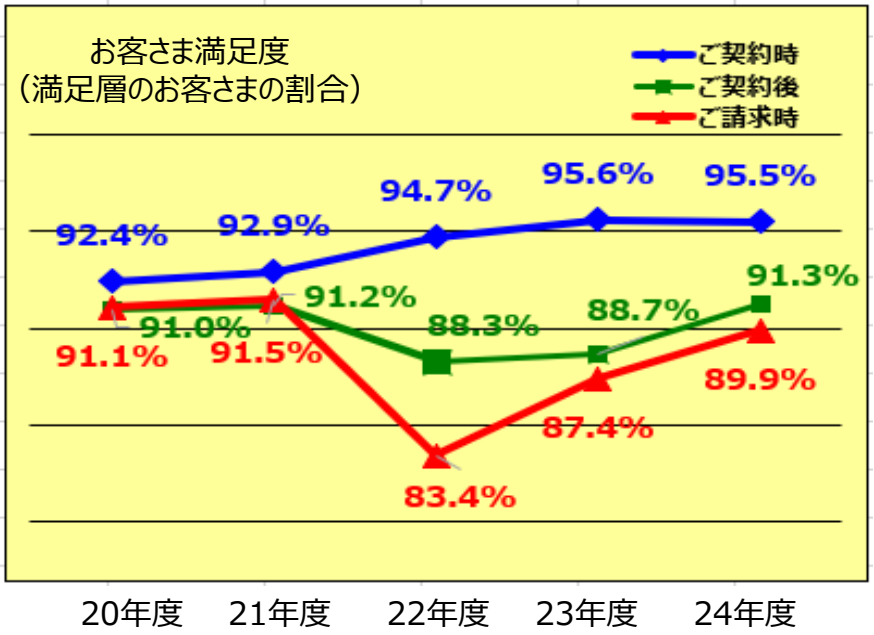
© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【成果指標】
「お客さまの数」とお客さまアンケートに基づく「お客さま満足度」を本方針の成果指標（KPI）とし、この成果指標（KPI）は本方針に基づく取組結果と併せて公表します。

取組状況

- 当社は、「お客さまの数（保有契約件数）」とお客さまアンケートに基づく「お客さま満足度」を成果指標として設定し、本方針に基づく当社の取組状況に対するお客さまの評価を確認しています。
- お客さまアンケートは、「ご契約時」、「ご契約後の保全手続き時」および「保険金・給付金のご請求時」における当社に対する満足度について10点を最高点とし、０～10点までの11段階でお客さまにご回答いただいています。
  10点・9点を「満足」、8点・7点を「やや満足」、6点～4点を「普通」、3点・2点を「やや不満」、1点・0点を「不満」と定義したうえで、満足層のお客さま（「満足」＋「やや満足」）の割合を「お客さま満足度」としています。
- インシュアヘルス商品の推進が順調に推移していることから、保有契約件数は毎年順調に増加しています。
- お客さまアンケートに基づく「お客さま満足度」は、「ご契約時」は95.5%と非常に高い水準となっています。「ご契約後の保全手続き時」は91.3%、「保険金・給付金のご請求時」は89.9%と、緩やかに上昇傾向でありコロナ前の水準に戻りつつあります。





© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針１／本文】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）およびＦＤ※を事業の大前提としたうえで、ひまわり生命のパーパスを踏まえ、お客さまの最善の利益を追求します。
※ＦＤ（Fiduciary duty：フィデューシャリー・デューティー）：顧客本位の業務運営
・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。

【方針１／取組概要①】企業文化の醸成
・経営層自らが社員に対して、本方針とその実践に関するメッセージを継続的に発信し、本方針に基づくより良い取組みを社員間で認め合い、褒め合うことで、日常業務の中にお客さま本位を定着させ、お客さま本位の行動を育む企業文化を醸成しています。また、この企業文化を当社ブランドの一つとして確立していきます。

取組状況

- 当社は、日常業務の中にお客さま本位を定着させ、お客さま本位の行動を育む企業文化の醸成に向けて、2024年度は「コエ活（＝お客さまの声を経営に徹底活用する活動）」（詳細は後記【方針１／取組概要③】の取組状況（Ｐ５）をご参照）のほか、次のような取組みを行いました。
  ①本方針とその実践に関するメッセージの発信
  全役職員が出席または動画視聴する戦略会議（春と秋の2回開催）やＦＤ推進統括責任者（ＦＤ推進部担当役員）を通じて、本方針とその実践に関するメッセージを全社員向けに発信しました。
  ②職場勉強会の実施
  「お客さま本位の業務運営方針」の改定に伴い、全社的に職場勉強会を実施しました。勉強会では、改定の趣旨や基本的な考え方について共有を行い、業務における具体的な行動指針としてどのように活用すべきかを確認しました。参加者同士で意見交換を行いながら、日々の業務においてお客さま視点をどのように取り入れるかについて理解を深める機会となりました。

- 当社は、「幅広」なコンプライアンスとして、法令等遵守だけでなく、お客さまや社会を含む様々なステークホルダーの信頼や期待に応えるためにコンプライアンス推進・実践を行ってきました。2024年度は、例年実施しているコンプライアンス意識調査に加え、組織風土に関するアンケートを実施し、あらためて自社のリスクについて実態把握を行い、対策を実施しています。また、すべての役職員共通の判断基準として「ひまわり生命のＹｅｓ」※を定め、コンプライアンス行動規範に基づく行動ができるよう推進活動に取り組みました。
  ※ひまわり生命のＹｅｓ
  ・世の中に堂々と説明ができますか？（社会）
  ・全てのお客さま、取引先に対して公正な対応ですか？（お客さま）
  ・家族や友人に自信を持って話せますか？（家族・友人）

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針１／取組概要②】お客さま本位の業務運営の推進体制

・取締役または執行役員の中から「ＦＤ推進統括責任者」を選任するとともに、本方針の推進責任を担う部門としてＦＤ推進部を設置し、本方針の推進、定着、進化に向けて取り組んでいます。

・消費生活相談員や消費生活アドバイザー等の社外有識者からご意見等をいただく場としてＦＤ社外モニター会議を設置し、同会議を原則毎月開催しています。

取組状況

- 当社では、ＦＤ推進統括責任者のもと、ＦＤ推進部は本方針の推進責任、営業部門は代理店・募集人に対する本方針の推進、本社部門は本方針に基づく制度・事務等の設計・運営を担っており、2024年度は引き続き「すべての役職員がすべての業務においてお客さま本位で行動すること（ＦＤの実践）により、お客さまの支持と評価を獲得している状態」を目標に推進を強化しました。

- 当社は、苦情やご意見・ご要望など様々なお客さまの声を基点とした業務改善を推進するため、全社員が提案可能な「ＦＤ提案制度」を整備するほか、社外有識者に、当社のＦＤ取組みを評価いただくため「ＦＤ社外モニター会議」を設置するなど、制度や会議体といった側面においても本方針の推進体制の強化に取り組んでいます。

- 2024年度のＦＤ社外モニター会議では、9議案について消費生活相談員等の社外有識者から、当社の制度・事務等に対してご意見をいただき、お客さま視点による当社の業務改善に取り組みました。
  主な議案は次のとおりです。

「給付金請求書（個人・疾病用）」の新設

モニターからの意見	修正内容
・情報量が多く、口座情報等の記入方法が分かりづらい	・記入項目を削減したシンプルな帳票に変更（A3サイズからA４サイズに変更） ・口座情報記入欄の、ゆうちょ銀行以外とゆうちょ銀行のどちらか一方に記入することが分かるようレイアウトを変更

「ＭＹひまわり」アプリ※1の新機能

※1 ご契約内容の確認・各種お手続きをはじめ、健康リスクの無料診断等によるプレゼント獲得のチャンスもある総合応援アプリです。

モニターからの意見	修正内容
・ＭＹひまわりアプリの中の、「かんたん健康チェック」の計測結果が分かりにくい	・計測結果が分かりやすいように、肌年齢は〇歳と表示し、ストレスは数値と一緒にわかりやすく表示した※2

＜※2「ＭＹひまわり」アプリの新機能＞

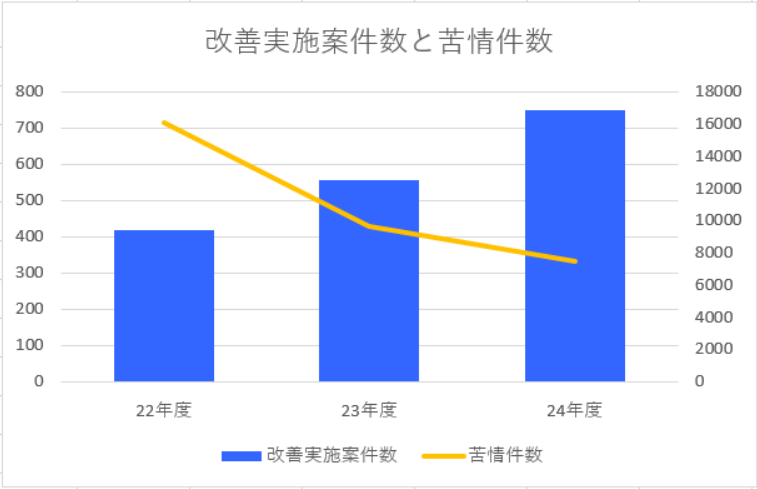
© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針１／取組概要③】お客さまの声を経営に活かす取組み

・カスタマーセンター、ご相談窓口、アンケート、営業店、代理店など様々な経路を通じて、お客さまからの直接的な感謝、苦情、ご意見・ご要望等に加え、お客さま視点による社員からの提案など、お客さまの声を幅広く収集することに積極的に取り組んでいます。
・収集したお客さまの声は一元的に管理し、商品・サービスの開発、業務改善・品質向上やお客さまの利便性向上につなげ、お客さまの声を活かした改善に継続的に取り組んでいます。また、その改善事例を定期的に当社公式ウェブサイトで公表しています。

取組状況

- 当社は、「お客さまの声を経営に徹底活用すること」を「コエ活」と称し、お客さまの声の収集と活用に全社をあげて取り組んでいます。
  当社は、「コエ活」を本方針の定着に向けた推進エンジンと位置づけており、「コエ活」を開始した2019年度以降、お客さまの声を積極的に収集した結果、2024年度は30,937件（感動・感謝17,880件、苦情7,441件、ご意見・ご要望5,616件）のお客さまの声を収集しました。
  また、お客さま視点による社員からの提案（ＦＤ提案制度）も2024年度は1,517件となりました。
  当社は、日常業務にお客さま本位の考え方を定着させ、それを実践する組織文化の醸成を目指し、今後も引き続きお客さまの声の積極的な収集に取り組みます。特にインシュアヘルスに関するお客さまの声の収集を強化した結果、営業店で収集したお客さまの声（感動・感謝）の約65%がインシュアヘルスに関連するものとなりました。これらの貴重な声は、今後の商品開発やサービス推進に活用します。
  お客さまの声およびお客さま視点での社員提案を集める仕組みは定着しつつあるため、今後は件数だけではなく内容を重視し、よりお客さまの声を経営に活用する取組みを推進します。



- 当社は、お客さまの声アプリ（社内データベース）を整備し、収集したお客さまの声は同アプリで一元的に管理しています。お客さまの声を当社業務における課題の発見に活用し、対策の検討・実行、結果の検証というサイクルを繰り返すことで、お客さま満足度の向上を目指しています。

- 2024年度は、「給付金請求書（個人・疾病用）の新設および保険金・給付金お手続きガイドの改訂」、「給付金簡易請求等の取扱要件の緩和」、「変額保険（Ｖ１）取扱範囲の拡大」、「TsuNaGuコール※の開始」や「ＡＩ自動音声応答サービス（ＡＩボイスボット）による受付の対象範囲拡大」など、合計751件の改善取組みを行いました。
  ※代理店とお客さまとの接点強化を図り、代理店からの健康サービス・生命保険の提案を通じてひまわりファンの拡大につながるコール企画
  改善取組みの事例は当社公式ウェブサイトで公表し、定期的に更新しています。
  【お客さまの声から実現しました】https://www.himawari-life.co.jp/customer_voice/voice_hl/

- 収集したお客さまの声は、当社の制度・事務等の改善取組みに活用するだけでなく、お客さまの声の状況や募集人の好取組事例等を毎月社内で共有しています。また、上記の改善取組みの事例のほか、お客さまの声（感動・感謝、苦情）の状況等も当社公式ウェブサイトで公表しています。
  【「ありがとう」の声】https://www.himawari-life.co.jp/customer_voice/arigatou/
  【苦情件数】https://www.himawari-life.co.jp/customer_voice/analysis/

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針２／本文】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。

【方針２／取組概要①】商品・サービスに関する分かりやすい情報提供
・お客さまに分かりやすい情報提供を行うため、パンフレット、契約概要、注意喚起情報や手続書類の作成にあたっては、消費者モニター等外部の意見やユニバーサルデザインの観点を取り入れる等、お客さま視点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。

取組状況

- 当社は、ご契約に際して、お客さまが商品の内容を理解するために必要な情報（商品の仕組み、保障の内容、付加できる主な特約とその概要など）と、お客さまに対して注意喚起すべき情報（クーリング・オフ、告知義務等の内容、責任開始期など）を、それぞれ「契約概要」と「注意喚起情報」として、「ご契約に際しての重要事項」（冊子）を用いてお客さまへ情報提供しています。

- 当社は、お客さまへの適切な情報提供を徹底するため、2社以上の所属保険会社等を有する乗合代理店に対しては、お客さまへ選定した商品の概要を偏りなく説明を行い、商品を選別・推奨する場合にはその理由を適切に説明するなど、適切な保険募集プロセスに関する教育を実施しています。

- 当社は、「お客さまの保護を目的とする諸法令等を遵守すること」、「保険の内容を正しく伝え、よりやさしく、かつ見やすいものであること」などの基本原則のもと、「募集資料作成基準」と「募集資料表示基準」を策定しています。当社の募集用の資料等はこれらの基準にしたがって作成し、明確平易であって、誤解を招くことのない表現となるよう努めています。

- 当社の募集用の資料等は、ユニバーサルデザインフォントの採用や、より重要な情報は、文字の色やフォント、サイズを変更したり、下線、「！」マークのアイコンで強調するなど、より適切にお客さまへ情報を伝えられるよう工夫しています。

- 特に「告知制度」については、ご加入時に正しく告知いただけなかった場合に、お客さまに不利益が生じることがあるため、お客さまがありのままを正確にもれなく告知いただけるよう、当社は次のような取組みを行っています。
  ①告知にあたってのポイントを具体的に説明した「告知サポート資料」の提供
  ②告知に関するご不明点をお客さまが直接ご照会いただける専用フリーダイヤルの設置
  ③お申込後も告知内容をご確認いただけるよう「（告知内容の）お客さま控」の交付

- 当社は、お客さま向けの各種書類やサービス等については、お客さまの声やＦＤ社外モニター会議※のご意見等をふまえ、お客さま視点に基づく分かりやすい書類づくりやご案内に取り組んでいます。
  ※「ＦＤ社外モニター会議」に関する取組状況は、前記【方針１／取組概要②】（Ｐ４）の取組状況をご参照

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針２／取組概要②】ご高齢、障がいをお持ちのお客さまへの配慮
・ご高齢のお客さまとのご契約に際しては、ご家族の同席、複数回の面談や複数の募集人による確認等、お客さまに適切かつ十分なご説明を行うための態勢を整備しています。
・お客さまの特性に応じた見やすさ・分かりやすさを考慮した各種お知らせの送付や、診断書の取付代行など給付金等請求手続きの支援サービスを実施しています。
・お客さまの状況に応じて、ビデオ通話を利用した手話・筆談によるご案内や点字翻訳によるご契約内容のお知らせなどをご用意しています。

取組状況

- 当社営業店では、スロープの設置や位置変更などを順次進めるとともに、ルーペ、筆談ボードや耳マークを設置するなど、お客さまの特性や状況に配慮した態勢の整備に努めています。また、社内向け研修資料や代理店向けハンドブックを作成し、障がいのある方に寄り添った対応を行っています。

- 当社は、申込日におけるご年齢が70歳以上のお客さまへの保険募集に際しては、次の①～③のいずれかの方法で保険募集を行い、お客さまに申込内容をご理解いただいたうえで申込みいただいています。
  ①親族の同席を伴った保険募集（当社推奨）
  ②複数回の面談による保険募集
  ③複数の募集人による保険募集

- 当社は、お客さまへご契約内容や各種お手続きを案内する「ご契約内容のお知らせ」では、70歳以上のお客さまに対して、ご高齢のお客さま向けの各種サービスをご案内するとともに、見やすさとわかりやすさに配慮したサイズ・デザインとしています。

- 当社は、お客さまの特性に応じて、お客さまがご負担なくお手続きを行えるよう、次のような各種サービスをご用意しています。
  ①診断書取付支援サービス
  保険金・給付金のご請求に際して、診断書の取付けが困難な場合に、当社がお客さまに代わって、医療機関に対し文書で診断書発行を依頼します。（2024年度のご利用実績：47件）。
  ②訪問による請求手続き支援サービス
  保険金・給付金のご請求に際して、請求書類の作成が困難な場合に、当社の業務委託先の担当者がお客さまのご自宅等を訪問し、請求書類の作成の支援や、診断書の取付けを行います（2024年度のご利用実績：32件）。

- 当社は、女性特有の疾病に関する給付金請求など、男性オペレーターへ伝えづらい場合などに配慮し、女性のお客さま専用ダイヤルをご用意し、女性オペレーターによる対応をしています（2024年度のご利用実績：23,350件）。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針２／取組概要③】投資性商品にかかる情報提供
・投資性商品である変額保険については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。また、ご加入いただいた後は、定期的な運用実績等に関する情報を提供します。
・銀行等金融機関を通じて投資性商品である変額保険を取り扱う場合は、上記の情報に加えて、お客さまに市場リスクをご負担いただく投資信託等と同様に、当社が金融機関に支払う販売手数料に関する情報をお客さまへ提供します。

取組状況

お客さまへ以下の情報提供を実施しています。

✓ 投資リスク（市場リスク等）やお客さまにご負担いただく費用等に関する情報
✓ ご加入いただいた後の定期的な運用実績等に関する情報
✓ 銀行等金融機関を通じて投資性商品である変額保険を取り扱う場合の、当社が金融機関に支払う販売手数料に関する情報
✓ 当社独自の確認コール実施による丁寧な対応

● 申込手続き時に以下の目的で『健康をサポートする変額保険　将来のお守り』確認コール※を行っています。
（目的）
①適正な意向把握・適合性確認
②お客さまの重要事項の理解度確認
③お客さま保護の観点から、不適切な募集の発見やモニタリング結果を活用した募集人指導による募集品質の向上
電話回線混雑時やオペレーター受付時間外にも確認コールが実施できるよう、利便性およびお客さまの満足度の向上のため、自動音声応答機能を導入しています。
※変額保険固有のリスク、内容等について、募集人以外の第三者（確認コールセンター職員）による、複数の質問を行い、投資性商品における重要事項についてご理解をいただいているか確認しています。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針３／本文】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勘案し、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。
・当社は、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスを提供するために、商品・サービスの開発・管理の各プロセスにおいて、適切な業務運営・モニタリング・品質管理を実行する体制を構築します。

取組状況

- 当社は、勧誘方針の一つとして、「お客さまの保険商品に関する知識・経験、購入目的、資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた適切な勧誘に努めます」を掲げており、この勧誘方針※にしたがって適正な勧誘・募集活動を行うよう代理店・募集人教育を実施しています。
  ※当社の勧誘方針は、当社公式ウェブサイトで公表しています。
  【勧誘方針】https://www.himawari-life.co.jp/company/introduction/governance/course/

- 当社は、お客さまのご意向※の把握、お客さまのご意向と提案内容の関係性の説明、ご契約内容がお客さまのご意向と合致していることの確認など、お客さまのご意向の把握・確認をはじめとする適切な保険募集プロセスに関する代理店・募集人教育を実施しています。
  また、代理店におけるお客さまのご意向の把握・確認に関する態勢は、代理店点検等を通じて検証し、その態勢の強化を図っています。
  ※保障の分野、貯蓄部分の必要性、保険期間・保険料・保険金額等の範囲、その他優先する事項など。

- 当社では、保障分野における各保険商品ごとに、当社が想定するお客さまのご意向を明確化しています。
  これらの情報は、商品選定時の参考としていただけるよう、当社公式ウェブサイトにて公表しています。
  また、代理店が当社商品を販売する際には、当社が想定するお客さまのご意向（保障の分野）を含む商品内容に関する研修等を実施しています。

  【公式ウェブサイト】https://www.himawari-life.co.jp/

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針３／取組概要①】お客さまのご意向の適切な把握・確認

・お客さまのご意向の把握、お客さまのご意向と提案内容の関係性の説明、ご契約内容がお客さまのご意向に合致していることの確認など、お客さまのご意向に沿った適切な商品・サービスを提供するための態勢を整備しています。
・投資性商品である変額保険については、上記のお客さまのご意向の把握・確認に加えて、お客さまの知識、投資経験、財産の状況、契約締結の目的等を確認するなど、適合性原則を踏まえた態勢を整備しています。
・「お客さまの知識、投資経験、財産の状況、契約締結の目的等の確認」には、当社が変額保険の販売対象として想定するお客さまの属性の確認を含んでいます。また、当該お客さまの属性等の内容については、変額保険を取り扱う代理店等に十分な情報を共有・特定したうえで、ご契約手続き時に確認することとしています。

取組状況

- 当社は、ご契約に際して、お客さまのご意向に関する情報や、ご契約内容とお客さまのご意向の対応関係などを記載した「意向確認書」を用いて、ご契約内容がお客さまのご意向と合致していることをお客さまにご確認いただいています。
  また、ご契約後も「保険証券」とともに「ご契約内容確認のお願い」を同封し、保険証券に記載された内容に誤りがないか、ご意向に沿ったご契約内容となっているかなどをお客さまにご確認いただいています。

- なお、2023年5月に発売した『健康をサポートする変額保険 将来のお守り』については、投資性商品（特定保険契約）であることを踏まえ、「意向確認書」によるお客さまのご意向確認に加えて、お客さまの知識、投資経験、財産の状況、契約締結の目的等について、「適合性確認シート」による適合性を確認しています。

- 保険本来の趣旨を逸脱した募集および社内資料の根絶に向けて、以下の継続的な取組みを実施しています。

✓ 明確化したチェックポイントなどに沿った実効的な毎月点検の実施
✓ 本社主管部門による営業店研修用資料作成ガイドライン遵守状況のモニタリングと営業店研修用資料作成ガイドラインの改定と周知徹底
✓ 営業店研修用資料の作成や保管に不備があった場合、不備根絶に向けた改善指導を実施

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針３／取組概要②】「保険」と「健康」を統合した新たな価値値（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、お客さまの万が一に備えるだけではなく、予測・予防・寄添いによりお客さまの健康の維持・増進のお手伝いをしています。
・デジタル技術等も積極的に活用し、今後も新たな価値（Insurhealth®）を継続して提供していきます。

取組状況

- 2018年4月以降、インシュアヘルス商品は、多くのお客さまに共感・ご支持いただいた結果、累計販売件数が200万件を突破し、多くのお客さまの健康応援を実現しています。
  主なインシュアヘルス商品の販売実績は以下の通りです。
  ・『健康をサポートする医療保険 健康のお守り』（2020年6月発売）　：63万件
  ・『健康をサポートするがん保険 勇気のお守り』（2021年10月発売）　：81万件
  ※2025年3月26日時点

- 2024年10月に新たな医療保険『健康をサポートする医療保険　健康のお守りハート ワイド』【限定告知型医療保険（Ｍ２）（入院治療給付型）】を発売し、2025年3月時点での累計販売件数は6,000件を突破しました。
  『健康をサポートする医療保険　健康のお守り ハート ワイド』は、健康に不安があっても簡単な告知でお申し込みしやすい限定告知型の医療保険となっています。公的医療保険制度および高額療養費制度の仕組みに合わせ、入院した場合、高額療養費制度を利用しても発生する医療費の自己負担分に備える、シンプルで合理的な保障内容となっています。
  また、公的医療保険制度対象外の差額ベッド代などの諸雑費に備える入院日額保障や、シニア層からのニーズが多い介護保障など、お客さまのニーズに合わせてご提案可能な充実のオプションをご用意しました。

- さらに、お客さまの健康を後押しするインシュアヘルス健康応援機能として、「健康診断結果の管理をサポートする＜MYひまわり＞」、「血糖値が気になる方の生活習慣改善をサポ―トする＜血糖コーチング＞」、「がんの早期発見をサポートする＜がんリスク検査サービス＞」、「日々の継続的なお散歩・ウォーキングを楽しくサポートする＜aruku with SOMPOひまわり生命＞」など、多様な付加価値を提供します。

- インシュアヘルスのコンセプトや商品ラインアップは、当社公式ウェブサイトをご覧ください。
  【インシュアヘルス】
  https://www.himawari-life.co.jp/brand_insurhealth/

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針３／取組概要③】アフターフォローの取組み
・Insurhealth®では、お客さまの毎日の健康に寄り添うことで、お客さま一人ひとりに最適な情報を最適なタイミングで提供しています。
・お客さまにご契約内容等を定期的にご確認いただくため、毎年、お客さまにご契約内容や各種お手続きを案内する「ご契約内容のお知らせ」をお送りしています。

【方針３／取組概要④】最適な商品・サービスの開発・管理体制の整備
・当社は、環境変化や多様化するお客さまのニーズに対応した商品を開発し、これらをお客さま保護等の観点から適切に管理するため、「商品等の開発・管理基本方針」を定めています。
・当該方針に基づき、以下を実施しています。
①商品・サービスの開発は、社会・経済等の環境変化およびお客さまのニーズを十分に検討・分析するとともに、販売から保険金の支払までの業務が正確かつ効率的に実行されるよう事前検証を行っています。
②商品・サービスの管理体制は、お客さまの声その他の要素から多面的に商品等の適切性を検証し、改善課題を適切に把握し、これに対応することにより、各プロセスの品質の確保・向上を図っています。

取組状況

- 2024年9月にＭＹひまわり（アプリ）をリリースしました。
  ＭＹひまわり（アプリ）は、ご加入中の保険のご契約内容の確認・各種お手続きと、将来の健康リスク予測・健康リスクを回避する健康行動を支援するアプリです。
  お客さまはＭＹひまわり（アプリ）を利用することにより、いつでも・どこでも・お手元で、自らのリスクと備え・健康状態をワンストップで確認できるようになります。
  上記に加え、お客さまが健康行動に取り組み、習慣化する後押しとして、ポイントプログラムを導入しています。

- ＭＹひまわり（アプリ）は、「見える・つながる・変えられる」をコンセプトに、生命保険（わたしの生命保険）と健康（わたしの健康）に関する様々なサービスを提供しています。そのコンセプトに多くのお客さまに共感いただき、リリースから僅か180日以内で10万件ダウンロードを突破しました。

- ＭＹひまわり（アプリ）には、現在、約2万5千件の健康診断結果を登録いただいており、多くのお客さまに、5年以内に罹患する可能性が高い疾患や、罹患時にかかる年間医療費をご確認いただくことで、ご自身の健康について改めて考えるきっかけをご提供しています。また、約１万人のお客さまは、毎週のウォーキングチャレンジにエントリーし、健康行動を開始されています。

【ＭＹひまわり】https://www.himawari-life.co.jp/brand_insurhealth/myhimawari_app/

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針３／取組概要③】アフターフォローの取組み
・Insurhealth®では、お客さまの毎日の健康に寄り添うことで、お客さま一人ひとりに最適な情報を最適なタイミングで提供しています。
・お客さまにご契約内容等を定期的にご確認いただくため、毎年、お客さまにご契約内容や各種お手続きを案内する「ご契約内容のお知らせ」をお送りしています。

【方針３／取組概要④】最適な商品・サービスの開発・管理体制の整備
・当社は、環境変化や多様化するお客さまのニーズに対応した商品を開発し、これらをお客さま保護等の観点から適切に管理するため、「商品等の開発・管理基本方針」を定めています。
・当該方針に基づき、以下を実施しています。
①商品・サービスの開発は、社会・経済等の環境変化およびお客さまのニーズを十分に検討・分析するとともに、販売から保険金の支払までの業務が正確かつ効率的に実行されるよう事前検証を行っています。
②商品・サービスの管理体制は、お客さまの声その他の要素から多面的に商品等の適切性を検証し、改善課題を適切に把握し、これに対応することにより、各プロセスの品質の確保・向上を図っています。

取組状況

●「健康☆チャレンジ！制度」・「禁煙☆チャレンジ！制度」成功における健康メリット
チャレンジ成功に向けた健康改善の取組みで喫煙状況や健康状態（BMI、血圧など）が改善され、かつ健康行動の習慣化や健康状態の維持につながっていることが分かりました。
・「健康☆チャレンジ！制度」成功者の改善数値
保険加入時にBMIが基準を超過していたチャレンジ成功者は、平均でBMIが約2.6、体重が約7.7kg低減しています。※1
・健康行動の定着と健康状態の維持
「健康☆チャレンジ！制度」対象のお客さまに対しては、当社よりBMI・血圧の改善につながるさまざまな健康行動の促進を行っていますが、その中でも歩行について差が見られました。「健康☆チャレンジ！制度」の成功者は未成功者に比べて、1週間に約3,500歩多く歩行しており、日常での健康行動が定着していることが明らかになりました。※2

※1 加入時に標準体であった、2025年1月時点でチャレンジ成功しているお客さまの、加入時とチャレンジ成功時のBMI・体重の平均値から算出。
※2 2024年1月までにチャレンジ請求期間が開始していたお客さまのうち、2025年1月時点でチャレンジ成功しているお客さまと、未成功のお客さまのＭＹひまわりに登録済の歩数の平均を比較。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針３／取組概要⑤】商品のプロダクトガバナンス確保に関する体制の構築
・当社は、当社商品について、販売開始後も、販売状況やお客さまからのご意見・ご要望等を踏まえ、商品開発部門を中心に定期的に確認・検証を実施し、商品改定や規定改定等に活かしています。
・商品内容は、社会情勢や環境、消費者動向等の変化を的確に捉え、経営会議や内部監査の結果を踏まえて、必要に応じて見直ししてまいります。

【方針３／取組概要⑥】商品の品質管理体制の構築
・当社は、「商品等の開発・管理基本方針」に基づき、お客さまのニーズを踏まえた商品の開発を行うため、ＦＤ提案制度（※）や代理店・募集人およびお客さまの声を収集する取組みを行っています。
（※）全社からお客さま視点による業務プロセスの見直しやサービス品質向上に関する提案（ＦＤ基点の提案）を広く集め、現状の業務改善につなげる制度です。
・当社および代理店、募集人は、想定するお客さまへの適切な販売がなされているか以下の視点に基づき定期的に検証しています。募集人において、お客さまのニーズに沿わない不適切な販売がなされている懸念が認められる場合は、速やかに改善に向けた指導を行っています。
①販売動向・解約動向
②お客さまの属性（年齢、投資経験、リスク許容度、知識、家族構成、資産の状況等）
③募集プロセス（商品絞り込みの経緯、適合性確認の状況、意向把握・確認義務等）

取組状況

● 変額保険の募集
変額保険は市場リスクを有する生命保険（金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他の指標に係る変動により損失が生ずるおそれがある生命保険）として、保険業法では「特定保険契約」と定め、他の生命保険の販売ルールに加えて金融商品取引法の一部を準用した販売ルールを守ることを代理店・募集人へ義務付けています。
生命保険協会の「市場リスクを有する生命保険の募集時に関するガイドライン」に従い、商品の特性やお客さまの属性を踏まえて適切な情報提供を行う態勢を整備するとともに、お客さまが適切な選択を行えるよう、募集人の募集品質を確保しています。
・適合性の原則（適合性の確認）
　変額保険の募集にあたっては、お客さまの属性（知識、経験、財産の状況、契約締結の目的等）に照らして不適当な勧誘を行わない。
　そのため変額保険を提案する前にお客さまの属性情報を「適合性確認シート」で確認し適合性の有無を判断し、適合性に欠けると判断した場合には、変額保険を提案しません。
・重要事項の説明（情報提供義務）
　「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」および「特別勘定のしおり」は申込前に必ず交付し、商品情報等、お客さまが保険加入の適否を判断するのに必要な情報を提供し、ご提案する契約内容や特に注意すべき不利益事項および市場リスク等により元本欠損が生じる恐れがあること、特別勘定や費用等についての重要事項の説明を行い、お客さまに十分ご理解いただきます。

● 代理店態勢整備
変額保険契約の販売・勧誘および説明の際に、お客さまの年齢、職業、財産状況、金融商品の取引・ 購入経験、保険料原資の性格、加入目的など適合性確認のための情報を収集するよう、その旨代理店の社内規程等に定め、社内通知・研修等により代理店内でその遵守を徹底しています。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針３／取組概要⑦】運用の外部委託
・当社は、運用の外部委託を行うにあたり、外部委託管理規程に基づき、外部委託先における運用の検証も含めたデューディリジェンスを定期的に実施し、当該結果を踏まえて、外部委託先の見直し要否等を判断・実行しています。

【方針３／取組概要⑧】商品にかかる情報提供
・販売段階においては、代理店等とのコミュニケーションにより、お客さまの属性の妥当性確認やご契約手 続き時のご意見・ご要望等を積極的に収集し、品質向上等に活かしていきます。 また、毎年のご契約応当日には「ご契約内容のお知らせ」をお客さまに送付し、お客さまご自身で契約内容等についてご確認いただくとともに、代理店等の取扱者によるアフターフォローにも取り組み、ライフステージ・ニーズ等に変化が生じていないか確認することを推奨しています。
・変額保険についての運用体制については、「特別勘定のしおり」を策定・提示しており、また、毎月の運用実績「特別勘定の月次運用レポート」を、公式ウェブサイトに公表しています。

取組状況

- 新規の外部委託を行うに際しては、運用実績や体制等を含めたデューデリジェンスを実施し、委託先として問題ないと判断した委託先に運用の外部委託を行っています。
- 委託後は、定期的に運用実績や運用体制の変更有無等に関してモニタリングするとともに、年に1回デューデリジェンスを実施し、委託先の見直し要否等について判断・実行しています。
- 変額保険については、「特別勘定のしおり」を策定・提示しています。また、毎月の運用実績「特別勘定の月次運用リポート」を、過去分も含めて公式ウェブサイトに公表し、お客さまがご確認いただける状況としています。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針４／本文】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。

【方針４／取組概要】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グループ　利益相反取引管理基本方針※に基づき、当社、または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。
※https://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。

取組状況

- 当社は、利益相反管理統括部署をコンプライアンス部と定め、ＳＯＭＰＯグループ　利益相反取引管理基本方針に基づき、当社または当社グループ金融機関が行う利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、法令等に従い適切に管理しています。
- 利益相反取引の管理対象や管理体制等は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。
  【利益相反取引の管理】https://www.himawari-life.co.jp/company/introduction/governance/conflict/

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針５／本文】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づけの枠組みを構築し、健康経営®、ダイバーシティ・エクイティ＆インクルージョン推進、働き方改革に取り組みます。
・当社は、商品・サービスの提供を委託する代理店、募集人に対して、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。

【方針５／取組概要①】徹底したお客さま視点を持った社員の育成

・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）を発揮して、お客さま視点で様々な業務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を育成するため、定期的にコンプライアンス、健康や医療等に関する研修を実施し、本方針の定着に向けた取組みを進めています。
・営業社員の人財育成に特化したトレーニングセンター室を設置し、お客さまから評価いただける代理店・ 募集人を育成するために、営業社員の指導・トレーニングを継続的に行っています。

取組状況

- 当社は、毎年本方針に関する取組内容について、通達を発信し、全社員に周知しています。

- 当社は、組織の壁をできるだけなくし、会社全体、お客さまと直接接点を持たない職場も含め、「すべての職場」が現場となることを目指しており、2024年度は次のような取組みを行いました。

  ①あしたのひまわり検討会
  現場の声を各種施策等に反映させるだけでなく、参加者の成長を促し、自律型人財を増やすことを目的とした全社員が応募可能な検討会であり、2024年度は「インシュアヘルスサービスの広報施策検討」「お客さまの健康経営サポートコンテンツ企画（成果物：右図）」など、合計5テーマを検討しました（参加者35名）。

  ②あしたのひまわり座談会
  経営ビジョンの社内浸透と、トップ層（社長）と社員のコミュニケーション機会の創出を目的とした全社員が参加可能な座談会であり、2024年度は合計12回開催しました。また、現場の声をより多く集め、会社全体で現場力を発揮することを目的として、テーマ座談会を開催しており、2024年度はお客さまサービス企画などについて意見交換しました。

- 当社は、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や、社員のヘルスリテラシー向上のため、職場単位で「コンプライアンス・ミーティング」※と「健康応援ミーティング」を実施しています。
  ※当社のコンプライアンスに関する取組状況は、前記【方針１／取組概要①】の取組状況（Ｐ３）をご参照。

- 当社は、インシュアヘルスの価値をより多くのお客さまへお届けできるよう、トレーニングセンター室を設置し、営業社員の代理店対応力や専門性の強化、マーケット開拓力などのスキル強化に取り組んでいます。

＜お客さま向け健康経営セミナー案内チラシ＞

SOMPO
SOMPOひまわり生命
令和6年10月作成

中小企業向け
参加無料！
健康経営サポートセミナー

2024年、健康経営優良法人認定企業数は約20,000社（大規模、中小規模含む）となり、従業員の健康のため、また生産性向上や企業価値向上のために、積極的に健康経営®に取り組む企業が増えています。ＳＯＭＰＯひまわり生命は「健康経営優良法人 2024 大規模法人部門（ホワイト500）」に８年連続で認定され、総合評価においては評価結果開示に同意した2,466 法人中第４位、業種内では第１位となりました。お客さまの健康を応援する「健康応援企業」として、これから健康経営に取り組む企業の皆さまをサポートするセミナーを開催します。

セミナー概要・申込方法

【開催日時・開催方法】（参加無料）
2024年11月22日（金）15:00～16:30
オンラインセミナー（Webex会議システム）
定員５００名（先着順）
【申込方法】申込期限：2024年11月18日（月）
①スマートフォンから右のＱＲコード®を読み取り申込フォームを起動ください。
②所定項目をご入力のうえ送信ください。
③11月19日（火）に入力メールアドレス宛にセミナーの詳細案内を送付いたします。

セミナー内容
【第一部】
・健康経営に取組む意義・目的
・期待される効果
・健康経営優良法人認定について
【第二部】
・健康経営優良法人認定の申請について
・項目別の取組方法、当社・他社事例のご紹介
・健康経営に資する当社サービスのご案内

注意事項
本セミナーは「健康経営優良法人中小規模法人部門」の申請内容にもとづき、内容を説明いたします。大規模法人の方につきましては、申請内容を網羅できないため、あらかじめご了承ください。
※個人情報の取扱について
お預かりしたお客さまの個人情報につきましては、セミナー後の相談の際に、生命保険のご提案、各種商品・サービスのご案内・提供や資料送付の目的に利用させていただきます。また、ご本人の同意なく第三者に開示することはいたしません。

※「健康経営®」は、NPO法人健康経営研究会の登録商標です。
※「QRコード®」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

SOMPOひまわり生命保険株式会社
〒100-8063 東京都千代田区霞が関3-7-3 損保ジャパン霞が関ビル
Tel.03-6742-3111（代表）
＜公式ウェブサイト＞https://www.himawari-life.co.jp/
SOMPOグループの一員です。

お問い合わせ先

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針５／取組概要②】社員に対する適切な動機づけの枠組み
・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、新たな業務オペレーションやワークスタイルの確立に向けた働き方改革に取り組んでいます。
・社員の人事評価制度と営業店の組織表彰制度の評価項目として、本方針の実践に関する項目を設定し、本方針の実践を促す枠組みを構築しています。

取組状況

- 当社は、社員一人ひとりが健康を実感し、お客さまの健康を応援する「健康応援企業」として健康経営®を推進するとともに、社員一人ひとりの成長とスキルの発揮を支える基盤構築による生産性向上のために、働き方改革に取り組んでいます。
  これらの取組みについては、当社公式ウェブサイトをご覧ください。
  【健康経営®】https://www.himawari-life.co.jp/company/kenko/
  【働き方改革】https://www.himawari-life.co.jp/company/diversity/

- 当社は、経済産業省および日本健康会議が運営する健康経営優良法人認定制度において、「健康経営優良法人 2025（大規模法人部門（ホワイト500））」に9年連続で認定され、業種内では第1位（評価結果開示に同意した法人中の順位）となりました。（2025年3月）

- 当社の人事評価制度は、「仕事」と「行動」の2軸で評価する制度設計としており、仕事評価では「お客さま本位の業務運営」に関する目標の達成状況を考慮するとともに、行動評価では着眼点の一つとして「お客さま視点」を設けるなど、社員による本方針の実践を促す枠組みとしています。

- 当社営業店の組織表彰制度は、インシュアヘルスの推進状況、当社の最高品質の募集人の育成状況や、お客さまの声の収集状況などを評価項目に盛り込むことで、営業店による本方針の実践を促す枠組みとしています。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針５／取組概要③】代理店、募集人の業務品質向上
・お客さまに適切に商品・サービスを提供する態勢を維持・強化するため、次の事項に重点を置いた各種研修・教育制度等を通じて、代理店と募集人の業務品質の向上を図っています。
①意向把握、重要事項説明、告知の取扱いなど保険募集に関する事項
②お客さまへの最適な保障・サービスの継続的な提供（アフターフォロー）に関する事項
③代理店自身の業務改善サイクル（代理店の内部管理態勢）の整備・強化に関する事項
・「高いコンサルティング提案力」、「健康応援の実現（Insurhealth®推進）」、「お客さま本位の業務運営」を兼ね備えた当社の最高品質の募集人を「ＨＬアドバイザー®」と定義し、お客さまに感動していただける募集人の育成を進めています。

【方針５／取組概要④】代理店、募集人に対する適切な動機づけの枠組み
・代理店手数料の評価項目として業務品質項目を設定し、当社経営の健全性確保に留意しつつ、お客さまの最善の利益を追求する代理店を評価する体系※とすることで、本方針の実践を促す枠組みを構築しています。
※手数料体系の詳細は当社公式ウェブサイトにおいて公表しています。
https://www.himawari-life.co.jp/company/fee/
・代理店と募集人の表彰制度の評価項目として業務品質項目を設定しており、お客さま本位の業務運営を着実に実行し、お客さまの最善の利益を追求する代理店と募集人を模範として表彰することで、本方針の定着を図っています。

取組状況

- 当社は、継続教育制度等を通じて、意向把握、重要事項説明、告知の取扱い、商品を選別・推奨する理由の適切な説明など保険募集に関する事項や、お客さまへのアフターフォローに関する事項などを教育することで、代理店、募集人の業務品質の向上を図っています。

- 当社は、「ＨＬアドバイザー®」の認定基準として、インシュアヘルス商品の販売件数等の販売基準だけでなく、ペーパーレス申込手続き率やＦＰ資格保有状況等の品質基準も設定しており、2024年度上半期査定では254名、下半期査定では268名の募集人を「ＨＬアドバイザー®」として認定し、ＨＬアドバイザークリスタル（認定盾）と証券フォルダーを贈呈しました。
  【「ＨＬアドバイザー®」のご紹介】https://www.himawari-life.co.jp/hla/

- 当社は、当社代理店が「当社とともにお客さま本位の業務運営を着実に実行し、お客さまの最善の利益を追求する」ことを理想としています。
  この理想とする代理店像を踏まえ、お客さまアンケート結果、アフターフォローの実施状況、「ＨＬアドバイザー®」の輩出状況などを評価項目として盛り込むことで、当社代理店による本方針の実践を促す枠組みとしています。2024年度は、健康応援サービス利用数の基準を追加するなど、評価項目の一部を見直しました。

- 当社の代理店手数料体系の考え方の詳細は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。
  【保険募集代理店に支払う手数料体系について】https://www.himawari-life.co.jp/company/fee/

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

【方針５／取組概要⑤】カスタマーハラスメントへの取組み
・当社は、社員が心身ともに健康で、安心して働くことができる就業環境を整備することを目的に、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、公式ウェブサイトに公表しています。
カスタマーハラスメントに該当する行為から社員一人ひとりを守りながら、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供してまいります。

【方針５／取組概要⑥】本方針の実効性向上の取組み
・本方針に基づく取組状況は分析のうえ、全取締役、監査役および執行役員が参加する経営会議でその十分性を確認・評価しています。また、同会議では、当社の取組状況、社会情勢や環境の変化、他金融事業者の取組事例、および社外有識者からの助言等を踏まえ、本方針の見直しの要否を協議しています。

取組状況

- 2024年度は、四半期ごとに、本方針に基づく取組状況を経営会議において確認・評価しました。
- 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」が改訂、公表されたことにともない、当社の「お客さま本位の業務運営方針」を改定し、当社公式ウェブサイトへ公開しました。

【主な改定内容】

ご提供する商品の多様化に伴い、分かりやすい情報提供が求められるとともに、お客さまのニーズに沿った最適な商品・サービスの提供を行うことがより重要となっています。お客さまへ最適な商品・サービスを提供するための管理体制をより一層強化していくとともに、品質向上に向けた取組みを継続してまいります。

① 本方針の＜方針３． お客さまにふさわしい商品、サービスの提供＞を改定するとともに、新たに以下の取組概要を5項目追加しました。
■ 最適な商品・サービスの開発・管理体制の整備
■ 商品のプロダクトガバナンス確保に関する体制の構築
■ 商品の品質管理体制の構築
■ 運用の外部委託
■ 商品にかかる情報提供

② 本方針の＜方針５． 方針の定着に向けた取組み＞の取組概要に「カスタマーハラスメントへの取組み」を追加しました。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

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」といいます。）と、当社「お客さま本位の業務運営方針」（以下「当社方針」といいます。）との関係は、下表のとおりです。

金融庁原則（※）	当社方針
原則２．顧客の最善の利益の追求	方針１．本文・取組概要①～③、およびこれらの取組状況
（注）	前文、方針１．本文・取組概要①～③、成果指標、およびこれらの取組状況
原則３．利益相反の適切な管理	方針４．本文・取組概要、およびこれらの取組状況
（注）	方針４．本文・取組概要、方針５．取組概要③・④、およびこれらの取組状況
原則４．手数料等の明確化	方針２．取組概要③、およびその取組状況、方針５．取組概要④、およびその取組状況
原則５．重要な情報の分かりやすい提供	方針２．本文・取組概要①～③、およびこれらの取組状況
（注１）	方針２．本文・取組概要①～③、方針５．取組概要③、およびこれらの取組状況
（注２）	当社において該当する商品・サービスの取扱いがないため、当社方針の対象としていません。
（注３）	方針２．本文・取組概要①～③、方針５．取組概要③、およびこれらの取組状況
（注４）	方針２．本文・取組概要①・③、およびこれらの取組状況
（注５）	
原則６．顧客にふさわしいサービスの提供	方針３．本文・取組概要①～④、およびこれらの取組状況
（注１）	
（注２）	当社において該当する商品・サービスの取扱いがないため、当社方針の対象としていません。
（注３）	方針３．本文・取組概要①、方針５．取組概要③、およびこれらの取組状況
（注４）	方針３．本文・取組概要①、方針２．取組概要②・③、およびこれらの取組状況
（注５）	方針３．本文・取組概要①、方針５．取組概要③、およびこれらの取組状況
（注６）	
（注７）	
原則７．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針５．本文・取組概要①～⑤、およびこれらの取組状況
（注）	

※金融庁原則は、金融庁ホームページ（https://www.fsa.go.jp/）でご確認ください。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

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」といいます。）と、当社「お客さま本位の業務運営方針」（以下「当社方針」といいます。）との関係は、下表のとおりです。

金融庁原則（※）	当社方針
補充原則１．基本理念	前文、方針１．本文・取組概要②、成果指標、およびこれらの取組状況
補充原則２．体制整備	方針３．本文・取組概要④、およびこれらの取組状況
補充原則３．金融商品の組成時の対応	
（注１）	方針３．取組概要⑤、およびこれらの取組状況
（注２）	方針３．本文・取組概要①、およびこれらの取組状況
（注３）	方針３．取組概要⑥、およびこれらの取組状況
補充原則４．金融商品の組成後の対応	方針３．本文・取組概要④、およびこれらの取組状況
（注１）	方針３．取組概要⑤・⑥、およびこれらの取組状況
（注２）	
（注３）	方針３．取組概要⑦、およびこれらの取組状況
補充原則５．顧客に対する分かりやすい情報提供	方針２．本文、およびこれらの取組状況
（注１）	方針３．取組概要①・⑧、およびこれらの取組状況
（注２）	方針２．本文、およびこれらの取組状況

※金融庁原則は、金融庁ホームページ（https://www.fsa.go.jp/）でご確認ください。

© 2025 Sompo Himawari Life Insurance Inc. All Rights Reserved.

SOMPO