

平成 29 年 6 月 28 日  
ソニー生命保険株式会社

## 「お客さま本位の業務運営方針」の策定について

ソニー生命保険株式会社（社長 萩本 友男）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため「お客さま本位の業務運営方針」を策定しましたので、お知らせいたします。

当社は、昭和 56 年 4 月に「きょうから生命保険が変わる。ライフプランナーが変わる。」という宣言のもとに営業を開始しました。以来、「合理的な生命保険と質の高いサービスを提供することによって、顧客の経済的保障と安定を図る」ことを基本使命とし、生命保険の真の価値を理解したライフプランナーがお客さまに最適な保障を提供してきました。

当社は、死亡保障を軸にした生命保険を提供することにより、お客さまを取り巻く社会や経済環境が変化する中においても、経済的なリスクを回避し、お客さまやそのご家族が描く人生（ライフプラン）の実現に寄与する存在でありたいと考えています。

そのために、コンサルティングセールスとして、お客さまやご家族の夢や将来に対するお考えや、どのような人生を送りたいかについてお聞きすることによって最適な保障の提供に努めています。そしてご契約に加入いただいた後は、コンサルティングフォローとして、ライフスタイルや社会・経済状況の変化に応じて、ご契約内容が適切な状態であり続けるよう保障の見直しの活動に取り組んでいます。

さらに、お客さまに万一のことが起きた際には、保険金をお届けするだけでなく、ご契約に込められた想いをお客さまのご家族にお伝えし、遺されたご家族を支えていくことも使命であると考え、お客さまとのご契約を「遠い約束」と位置づけ、一生涯にわたりお客さまをお守りするための取り組みにも力を注いでまいります。

当社は、基本使命のもとで、「日本中のお客さまを一生涯お守りする」というビジョンを掲げ、その実現に取り組んでいます。ここに改めて、「お客さま本位の業務運営方針」を掲げ、フィデューシャリー・デューティーを実践してまいります。

以上

## お客さま本位の業務運営方針

ソニー生命保険株式会社（以下 当社）は、「合理的な生命保険と質の高いサービスを提供することによって、顧客の経済的保障と安定を図る」ことを基本使命とし、「日本中のお客さまを一生お守りする」というビジョンを掲げ、その実現に向けて取り組んでいます。お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、以下の方針を定めます。

### 1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまに合理的な生命保険と質の高いサービスを提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

### 2. お客さまの声を業務運営に活かす態勢

お客さまからのご意見やご要望などの「お客さまの声」を広くお伺いするとともに、これを真摯に受け止め、お客さまの声を活かした業務運営を進めてまいります。

### 3. お客さまへの最適な保障の提供

当社は、社員一人ひとりがコンサルティングセールス・コンサルティングフォローの質を追求し続け、お客さまとの「遠い約束」(※)を果たし続けてまいります。

(※) 当社では、お客さまとのお契約を「遠い約束」と位置づけています。

### 4. 最適な保障提供を支える商品開発と資産運用

お客さまのニーズや社会を取り巻く環境を踏まえ、一人ひとりのお客さまに最適な保障をご提供するための商品の開発に取り組むとともに、各保険商品において将来にわたり確実に保険金・給付金をお支払いするための資産運用に努めてまいります。

### 5. 保険金等の確実な支払とより良いサービスの提供

お客さまとの「遠い約束」を確実に果たすため、お支払いに至るまでご契約を適切に管理し、迅速かつ利便性の高い事務体制の構築に努めてまいります。また、お客さまの様々なライフスタイルやニーズにお応えするためのサービスを提供し続けてまいります。

### 6. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることがないようにするため、「利益相反管理方針」等

を定め、それらに従って、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

7. お客さま本位の行動に対する適切な動機づけ

当方針に基づき、あらゆる業務運営において、お客さま本位で行動していくための態勢を構築してまいります。

以上

## 「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組内容

### 1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまに合理的な生命保険と質の高いサービスを提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

- 当社は、「合理的な生命保険と質の高いサービスを提供することによって、顧客の経済的保障と安定を図る」ことを基本使命とし、「日本中のお客さまを一生お守りする」というビジョンのもと、お客さま本位の取組の一層の強化に向けて、社内各層で議論を重ね「お客さま本位の業務運営方針」を取締役ににて制定し、公表いたしました。
- 役員と社員との対話を通じて当方針や考え方を議論し続けることにより、会社の文化や考え方を醸成し、社員一人ひとりのお客さま本位の行動につながるよう努めてまいります。
- 当方針に基づく取組状況は取締役会等へ報告を行い、定期的な見直しと公表を行ってまいります。

## 2. お客様の声を業務運営に活かす態勢

お客様からのご意見やご要望などの「お客様の声」を広くお伺いするとともに、これを真摯に受け止め、お客様の声を活かした業務運営を進めてまいります。

### 主な取組

- お客様からの直接のご意見やご要望、お問い合わせについては速やかに対応するとともに、その内容を真摯に受け止め、その後の業務運営に活かしてまいります。また、2017年1月には「消費者志向自主宣言」を発表し、当該宣言に基づく「お客様の声からはじまるサービス改善」に関する取組や結果について、定期的に公表してまいります。
- お客様の声（Voice of Customer）に基づくサービス改善を推進する専任部署として「VOC推進部」を置き、お客様から寄せられる多くの声について分析し、定期的に社内の各部門と情報を共有することで業務改善の推進に取り組んでいます。また、部門横断的な業務改善の取組については、社内各部門の責任者をメンバーとした「VOC委員会」にて議論を行い、その内容を経営会議に報告しています。
- 当社の商品やサービスに対するお客様からの評価をお伺いするため、2つのアンケートを定期的に行っています。ひとつは「お客様アンケート」として、当社の商品・サービス全般についてご意見をいただくもの、もうひとつは「お客様満足度アンケート」として、お客様をご担当するライフプランナーの「訪問頻度」、「商品・サービス等の情報提供」、「対応の迅速性」などについてお伺いしています。これらを通じて幅広くお客様のお声をお伺いし、業務運営に活かしてまいります。

### 3. お客さまへの最適な保障の提供

当社は、社員一人ひとりがコンサルティングセールス・コンサルティングフォローの質を追求し続け、お客さまとの「遠い約束」(※)を果たし続けてまいります。

(※) 当社では、お客さまとのお契約を「遠い約束」と位置づけています。

#### 主な取組<コンサルティングセールス>

- 当社は、お客さまの状況（家族・生活状況、資産状況、経済及び金融知識等）や関心事（夢や希望、心配事）、ご加入に際してのお客さまのご意向を把握・確認するための面談を重ねながら、生命保険をご提案をすることをコンサルティングセールスとして位置づけ、そのコンサルティングセールスを通じてお客さま一人ひとりに真に適した保険をオーダーメイドでお届けしてまいります。
- 生命保険のご提案にあたっては、お客さまの想いをお聞きしながら、お客さまやそのご家族が守りたい将来の生活（ライフプラン）を形にする面談を重ねています。特にライフプランナーは、「LiPSS」（ライフプランニング・サポートサービス）というシミュレーションツールを用い、将来にわたる毎年の収入と支出を対比し、具体的な金融資産残高の確認や、万一のことが起きた際にもライフプランを守るための必要保障額を算出し、その必要保障額に基づいて保険設計を行っています。また、ご契約に至るまでにお伺いした面談の内容を「カルテ」として記録し、ご加入時のライフプランやお客さまのご意向、そのご意向に基づく商品のご提案理由等を、いつでもお客さまと確認できる仕組づくりを行ってまいります。
- 生命保険のお申し込みにあたっては、担当者の保有する情報端末上でご契約内容をご確認していただいた上で、電子サインにてお手続きが完了するペーパーレス申込を導入しています。ペーパーレス申込では、重要事項の重点的な表示や、お客さまの傷病に応じたご質問の表示などを行っており、より分かりやすいお申し込み手続となるよう努めています。
- ライフプランナーがお客さまからお預かりしたお申し込み内容については、営業管理職である支社長および営業所長が全て確認することにより、お客さまのご意向に沿った保障のご提供に努めてまいります。
- 生命保険のみならず、お客さまのライフプランを実現する上での様々な経済的ニードにお応えするため、ライフプランナー経由での住宅ローンや自動車保険の取扱を行っています。今後もお客さまの多様なニードにお応えできるよう、サービスの拡充に努めてまいります。

#### 主な取組<重要な情報の提供>

- 生命保険のご加入の際には、特に重要な情報についてご理解を深めていただくために、「契約概要」、「注意喚起情報」をお渡しし、ご説明するとともに、内容については分かりやすく、見やすい内容となるよう努めてまいります。また、ご加入時に保険金や給付金等の額が確定する保険商品については、お客さま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・給付金額についてご理解いただくため、「契約概要」に保険料、保険金額、支払事由等を記載し、「注意喚起情報」には保障の開始時期や保険金・給付金をお支払いできない場合などをご説明しています。
- 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品（為替や運用状況により死亡保険金や解約返戻金変動する商品）については、当該商品の特性やリスクを明記した販売資料等をご用意し、一層わかりやすくご説明いたします。また、「注意喚起情報」にお客さまにご負担いただく諸費用（特別勘定運営費用・保険関係費用）について記載しています。
- また、外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品のお申し込み時には、本社部門よりお客さまにお電話（「確認コール」）をさせていただき、当該商品に関してお客さまにご負担いただくリスクについて、認識相違がないか確認を行ってまいります。
- ご高齢のお客さまにも読みやすく、分かりやすい内容となるよう販売資料等を作成し、ご提案にあたっては一層丁寧なご説明を行います。また、ご契約内容に応じて、本社部門よりお客さまにお電話（「確認コール」）を行い、ご契約内容や商品特性について確認を行っています。
- 障がいのあるお客さまに対しては、ご加入時やご契約後を通じて、お客さまの状態に配慮した適切なお説明や対応となるよう取り組んでまいります。

#### 主な取組<コンサルティングフォロー>

- 当社は、将来の適切な保険金や給付金のお支払いに向けて、ご加入後のお客さまの状況を定期的に確認することで、お客さまのご事情に沿ったサービスの提供や状況の変化に応じて保障を最適な状態に保ち続けることをコンサルティングフォローの基本と位置づけ、取り組んでまいります。
- ライフプランナーは、ご契約後も面談の都度、お客さまの状況や関心事の変化につい

てお聞きし「カルテ」に確実に記録することで、将来の収支バランスの確認や数年後に訪れるライフイベントの対策などのご提案を行ってまいります。

- お客さまに保障内容の確認にご活用いただくため、年に1度、お誕生月の3ヶ月前を目安に「Sony Life Letter」をお送りし、保障内容やご契約内容、新しいサービスについてご案内しております。さらに、3年に1度は「Sony Life Letter(特別版)」とし、保障の内容が最適な状態に保たれているかを点検していただける「定期点検シート」や健康・医療・金融などに関する情報をお届けし、お客さまの生活環境や社会環境の変化に応じた情報提供に努めてまいります。
- ご契約のお客さまには「お客さま WEB サービス」をご用意し、同サービスにご登録いただくことで、お客さまのパソコンやスマートフォンからご契約内容のご確認や住所変更などのお手続きが可能となります。また、「お客さま WEB サービス」にご登録いただいたお客さまには、健康・医療・金融等に関する情報をメールマガジンにてお届けするなどのサービスの拡充に努めてまいります。
- ライフプランナーが定年退職等を迎える際には、複数のライフプランナーが一定期間共同でお客さまをご担当する制度や、新しいライフプランナーがお客さまの担当を引継ぐ制度を設け、保険金や給付金をお支払いする時までご契約をお守りする態勢を整えています。

#### 主な取組<募集代理店>

- 当社は、現在および将来にわたり委託契約を行う募集代理店に対し、ライフプランニングに基づくオーダーメイドの保険提案の考え方について理解を深める取組とともに、お客さまに最適な保障を提供するための各種研修および教育制度を提供することによって、募集代理店およびその募集人の教育を行っています。
- 特に、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）において、お客さまに対して特定の生命保険商品を提案・推奨する際には、その提案・推奨理由を分かりやすくご説明するよう指導・教育、およびお客さまにご理解いただくための説明資料を提供しています。さらに、実際のお客さまへのご説明の内容等については、募集代理店に対する点検等を通じ定期的なモニタリングを行っています。
- 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品については、その商品の類似性から投資信託等と比較して募集を行う可能性のある銀行等の金融機関代理店に対して、当社が金融機関等に支払う手数料を記載したお客さま向けの説明資料を提供しています。



主な取組<未来のお客さまへの活動>

- 当社は、将来への夢や理想を形にするライフプランニングを通じて、人生の必要資金を見える化することが大切と考えています。そして、ライフプランニングの普及のため、全国の中学・高校・大学等の教育機関と連携し、ライフプランナーが講師となる「ライフプランニング授業」を開催しています。2017年3月までに、実施校は全国で延べ1000校、受講者は10万人を超えました。社会に羽ばたく生徒や学生等が、人生とお金について考え、自らの選択や可能性を拡げていただくために、より一層の金融リテラシー向上とキャリア教育に対する推進サポートが必要と考えており、今後も継続的に「ライフプランニング授業」に取り組んでまいります。

#### 4. 最適な保障提供を支える商品開発と資産運用

お客さまのニーズや社会を取り巻く環境を踏まえ、一人ひとりのお客さまに最適な保障をご提供するための商品の開発に取り組むとともに、各保険商品において将来にわたり確実に保険金・給付金をお支払いするための資産運用に努めてまいります。

##### 主な取組<商品開発>

- 当社は、ライフプランナーや募集代理店を通じて得たお客さまの保障ニーズをさまざまな「人生の必要資金」への備えとして整理しています。この必要資金の考え方に基き、死亡保障、生存保障、医療保障あるいは介護保障を目的とする各種商品を取り揃え、それぞれのお客さまのニーズに即した保障プランをオーダーメイドで提供するべく商品開発を行っています。
- この観点から商品ラインアップの充実を図るべく発売した商品としては、三大疾病（がん、急性心筋梗塞、脳卒中）や要介護状態になった場合の収入の減少や治療費の支出などに備える「生前給付終身保険（生活保障型）」（2014年発売）や、「生前給付定期保険（生活保障型）」（2015年発売）等があります。
- また、生命保険による資金手当ないし資産形成を外貨で行いたいというお客さまのニーズにお応えするため、2013年に「米ドル建商品」（終身保険・養老保険・特殊養老保険）を発売し、お客さまの選択肢の拡充を図ってまいりました。

##### 主な取組<資産運用>

- 当社は、お客さまとのお契約に基づいて確実に保険金や給付金をお支払いするため、生命保険契約の長期性に伴う金利リスクをコントロールするような資産運用を行っています。
- 変額保険については、お客さまの資産形成に関するご意向にもお応えするため、お客さまの積立金の運用に供する各種のファンド（特別勘定）を設けており、お客さまご自身で当該ファンドの組み合わせをお選びいただけます。当保険は保険金や解約返戻金が当該特別勘定の運用成績によって変動しますが、死亡保険金については最低保証が付されています。
- なお、株式投資に関しては、投資先企業の企業価値の中長期的な維持・向上を促すためにスチュワードシップ活動を行い、中長期的な運用成果の向上を目指してまいります。

## 5. 保険金等の確実な支払とより良いサービスの提供

お客さまとの「遠い約束」を確実に果たすため、お支払いに至るまでご契約を適切に管理し、迅速かつ利便性の高い事務体制の構築に努めてまいります。また、お客さまの様々なライフスタイルやニーズにお応えするためのサービスを提供し続けてまいります。

### 主な取組

- ご加入時から保険金・給付金のお支払いに関するお手続きは、4つのコンセプト（親切・丁寧、迅速、簡便、わかりやすい）に基づき、お客さまにとってスムーズなサービスとなるよう、改善に努めてまいります。
- 保険金等の確実なお支払いについては、専門知識を有する人材を育成することによって正確・迅速な対応に努めています。
- 保険金や給付金については、ご契約や診断書の内容を精査し、お支払いできる可能性を丁寧に確認し、ご案内しています。また、「給付金請求サポートツール」を当社ホームページに設け、お客さまご自身で入院や手術の給付金額の概算をご確認いただけるサービスを開始しています。
- 80歳以上のお客さまには、保険金・給付金のお支払いに該当する可能性の有無を把握するため、お電話または訪問にて定期的に確認させていただく取組を行っています。
- 万一の際にもすぐにお役に立てるよう、「保険金クイックサービス（即日支払）」として、所定の条件を満たしたご契約においては、通常のご請求よりも簡便なお手続きで、ご請求いただいた当日に一定額の保険金をお支払いするサービスを行っています。2017年4月には、「保険金クイックサービス」にてお支払いできる保険金の上限金額を500万円から1,000万円に拡大いたしました。
- また、保険金・給付金全般のお支払いの迅速化にも取り組んでいます。「即時着金システム」を導入し、保険金・給付金のお支払い確定からお客さまに実際にお届けするまで、従来は数日を要していましたが、お支払いが確定した当日に保険金・給付金をお客さまにお届けする体制を構築しました。
- 2016年3月には「即時承諾（即時成立）」として、お申し込みからお引き受けまでを即時に完結する取組を開始いたしました。これまで、お客さまの健康状態等により一定の条件でご加入いただく場合などは、お引き受けまでに数日要していたところも即

時にご加入いただけるようになりました。

- お受取人の変更やご契約内容の変更などのお手続については、担当者の情報端末や「お客様 WEB サービス」を活用した、ペーパーレスでの取扱を実施しています。お客様のご要望に迅速に対応するとともに、サービスの拡充を行ってまいります。
- お客様が描くライフプランの実現のサポートとして、健康や医療、介護についてアドバイスや情報提供を行う相談デスク（「健康・医療・介護相談デスク」）をご用意するとともに、その他の付帯サービスも拡充してまいります。
- また、法人契約のお客様に対する付帯サービスとして、「ES Solution Service」をご提供することで、保障提供と併せて健康、福利厚生、人事・労務面でのサービスを行っています。

## 6. 利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に害されることがないようにするため、「利益相反管理方針」等を定め、それらに従って、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

### 主な取組

- 利益相反管理方針を取締役会で定め、適切な利益相反管理態勢を整備・確立しています。
- 商品のご提案を行うにあたっては、お客さまのご意向を把握のうえ、的確かつ十分な情報を提供いたします。複数の保険会社の商品を取り扱う際、同種の保険商品がある場合には当該商品をご提案する理由のご説明を行います。
- 募集代理店がお客さまへ当社商品を販売・推奨する際にも、お客さまのご意向に沿った商品の提案を行うために、募集代理店に対し適切な指導を行っています。また、募集代理店に支払う手数料については、その手数料の多寡がお客さまにご提案する商品の選定に影響を与える可能性があるため、保険募集の公正の確保の見地からみて適切な設定となるよう努めています。
- 当社では当社の生命保険商品に加え、当社グループ会社から商品の募集等を受託し、これらの商品を含めお客さまのご意向に応じた適切な商品をご提案できるよう努めています。
- 資産運用部門と営業部門の業務執行を分離するなど、営業部門の取引関係等が資産運用部門に影響を及ぼさないための態勢を構築しています。
- 議決権行使を始めとした当社のスチュワードシップ活動に際しては、保険営業活動等との利益相反が生じる可能性があります。当社は、スチュワードシップ活動を行うにあたって、お客さまの利益を第一として行動し、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、あらかじめ想定される利益相反について、適切な管理を行います。

## 7. お客様本位の行動に対する適切な動機づけ

当方針に基づき、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態勢を構築してまいります。

### 主な取組

- 全ての社員が遵守すべき「ソニー生命行動規範」を定め、その徹底に向けて継続的に研修を実施する等の取組を行っています。その中でも、お客様本位の考え方を正しく継承し続ける研修などの取組を推進してまいります。
- ライフプランナーの報酬については、“お客様に対する貢献”を反映することを基本的な考え方としています。お客様に対する貢献とは、主に、お客様のご意向に沿った合理的な生命保険を提供すること、ご契約後は保険金や給付金をお届けするために、お客様の状況やニーズの変化に合わせて保障の見直しをすることと考えており、ご契約の継続状況も報酬・評価に反映する仕組としています。ライフプランナーの報酬・評価については、今後も、お客様本位の考え方を適切に反映するよう努めてまいります。
- ライフプランナーがお客様にご満足いただける質の高いサービスをご提供できるよう、研修および教育教材の拡充に取り組んでまいります。ライフプランナーの育成については、入社後10ヶ月以内に全てのライフプランナーに本社にて保険設計に関する基礎知識を教育するとともに、入社後36ヶ月間は営業管理職が主体となり、お客様を第一に考える姿勢やお客様に最適な保障提供のための知識やスキルの指導・教育に努めています。
- 募集代理店に対しては、お客様のご意向に沿った生命保険の提供を行うための研修や教育を通して、生命保険のご提案の技能向上を図るとともに、募集代理店の安定的な事業運営を支援するため、当社独自の代理店育成制度を通じて、経営・マネジメントに関する教育機会の提供を行っています。

以上