

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

取り組み結果（2021年4月～2022年3月）



2022年6月29日
大同生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」ごとの取り組み結果

はじめに		2
【総合評価】	お客さまの満足度を表す指標	4
	お客さま本位の活動の積み重ねによるお客さまの信頼度を表す指標	5
	お客さまへのお役立ち度を表す指標	6
【トピックス】	新たな取り組み	8
【各方針の取組結果】	方針1 より良い保険商品・サービスの提供	14
	方針2 「お客さま本位」の提案・販売	17
	方針3 業務運営の質の向上	18
	方針4 資産運用	21
	方針5 利益相反取引の適切な管理	22
	方針6 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	23
	方針7 推進態勢	24

はじめに

- 当社は、1902年の創業以来、社是である「加入者本位」「堅実経営」をすべての活動の礎とし、中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指しています。
- 全役職員が一丸となって、この想いを強く共有し、お客さまの立場に立った健全な業務運営の実践に取り組むことを目的に、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を策定、公表しています。
- 当社は、これからもお客さまニーズや社会環境の変化、持続可能な開発目標（SDGs）などを踏まえて企業活動を進化させ、利便性の高いサービスの提供や業務品質の改善に継続して取り組んでまいります。
- なお、当社の「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針（1～7）」と金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則（1～7）」との対応関係は以下のとおりであり、全ての原則に当社方針が対応していることを確認しています。

お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針	顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁）
[方針1] より良い保険商品・サービスの提供	[原則6] 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針2] 「お客さま本位」の提案・販売	[原則2] 顧客の最善の利益の追求 [原則4] 手数料等の明確化 [原則5] 重要な情報の分かりやすい提供 [原則6] 顧客にふさわしいサービスの提供
[方針3] 業務運営の質の向上	[原則2] 顧客の最善の利益の追求
[方針4] 資産運用	[原則2] 顧客の最善の利益の追求
[方針5] 利益相反取引の適切な管理	[原則3] 利益相反の適切な管理
[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等	[原則2] 顧客の最善の利益の追求 [原則7] 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
[方針7] 推進態勢	[原則1] 顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等

※当資料は別途策定している「消費者志向自主宣言」に基づくフォローアップを含みます。

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」総合評価

「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」総合評価

1. お客さまの満足度を表す指標（法人・個人事業主のご契約者の総合満足度）

- 毎年実施している「お客さま満足度アンケート」において、**総合満足度は81.1%（前年比▲1.2Pt）**となりました。
- これはコロナ禍のもと、**お客さまとの接点を対面から、一部ビデオ会議システム等を活用した非対面に変更したものの**、お客さま・当社職員ともに不慣れな中で**接点の量・質が低下した**ことが影響したものと考えています。今後も、より多くのお客さまにご満足いただけるよう取り組んでまいります。

当社に対する総合的なお客さま満足度

81.1% 前回比 ▲1.2pt

■調査実施概要

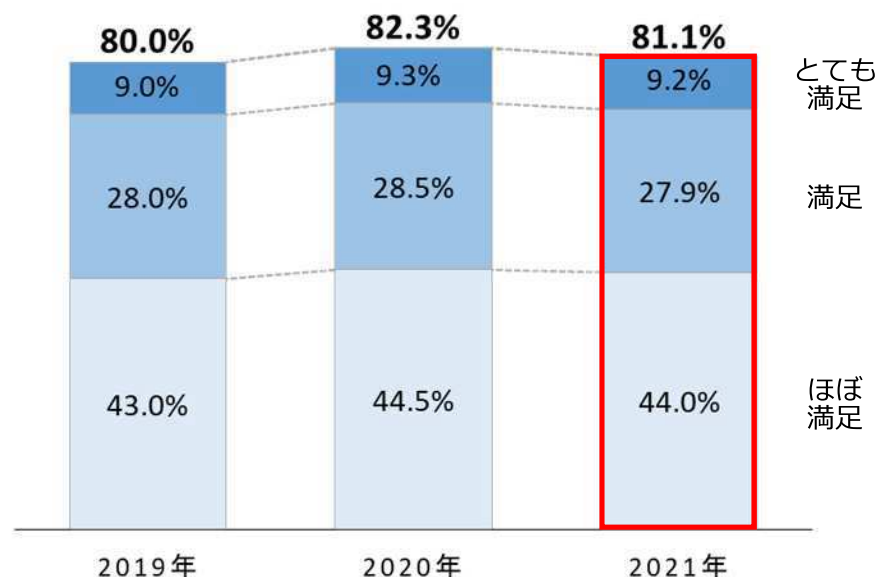
- 調査対象：企業経営者、個人事業主
- 調査方法：インターネットによる回答方式
- 調査期間：2021年10月
- 有効回答：7,453社
- 評価方法：「とても満足」「満足」「ほぼ満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」「とても不満」の7段階
(満足度は「とても満足」「満足」「ほぼ満足」の合計)

＜場面ごとの満足度＞

加入時	加入後	受取時
85.6% (▲2.1pt)	79.3% (▲0.9pt)	85.6% (▲1.7pt)

* カッコ内は2020年度比

＜お客さま満足度の推移＞



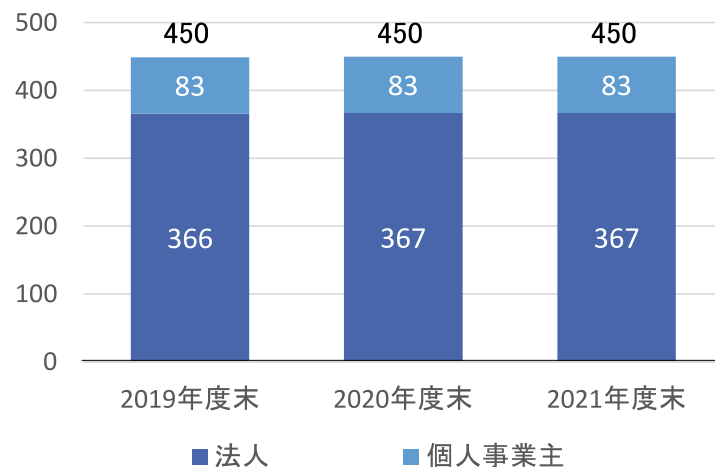
「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」 総合評価

2. お客さま本位の活動の積み重ねによるお客さまの信頼度を表す指標（ご契約者数・トータル加入企業数）

- 2021年度末のご契約者数は**450千社**、トータル加入企業数は**103千社**となり、多くのお客さまにご加入・ご継続いただいております。これは**お客さまから信頼をいただいている結果**と考えています。
- 今後もお客さま本位の業務運営をより一層推進し、より多くのお客さまからご信頼いただけるよう、取り組んでまいります。

< ご契約者数（法人・個人事業主） >

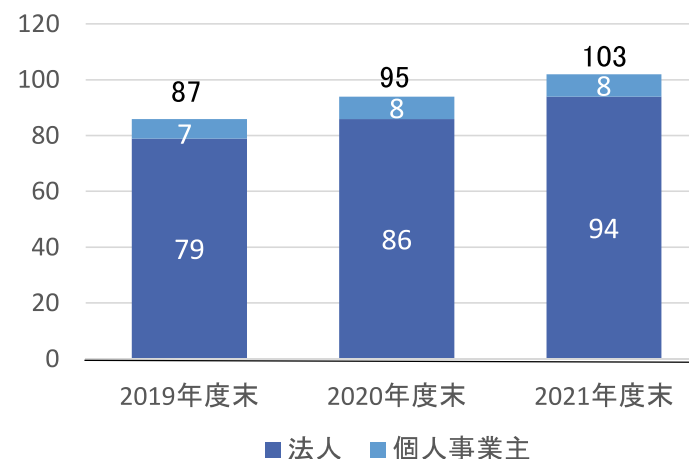
（千社・千人）



※ 個人保険・個人年金保険のご契約者数

< トータル加入企業数（法人・個人事業主） >

（千社・千人）



※ 中小企業の経営環境を踏まえ、死亡リスクに加えて、就業不能リスクを含めたトータルなリスクマネジメントが必要、という当社の理念にご賛同いただき、死亡保険+就業不能状態を保障する保険にご加入いただいている企業数。

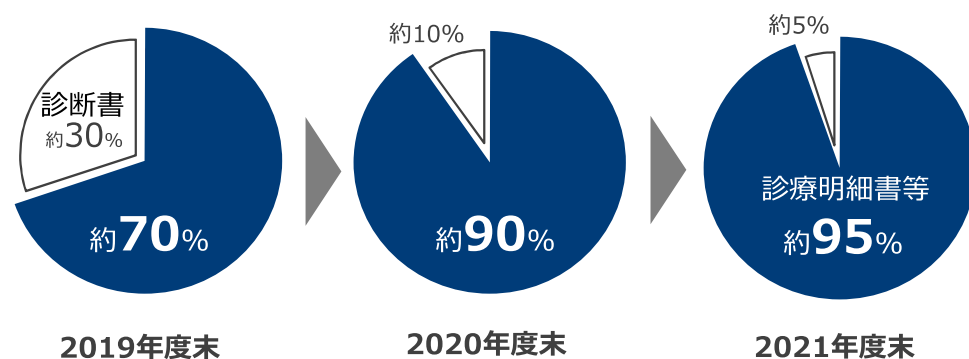
「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」総合評価

3. お客さまへのお役立ち度を表す指標（簡易書類によるお手続き率、お支払所要日数）

- ・ 給付金のお手続きにおいては、お客さまのお手元にある書類で簡単にご請求いただける範囲を、約95%まで拡大しました。
- ・ お支払所要日数は**保険金が1.6日、給付金が1.9日**となりました。
- ・ 中小企業経営の資金需要に簡単かつ迅速にお支払することは、基本的かつ最も重要な責務として、一層の改善に取り組めます。

<診断書提出以外の簡易書類によるお手続き率>

※給付金請求のうち診療明細書（写）等でお取り扱いできる割合



※ その他の新サービスやIT活用等でも「ご請求手続きの簡便性」向上に取り組んでいます。

満期保険金の『請求書レス支払』

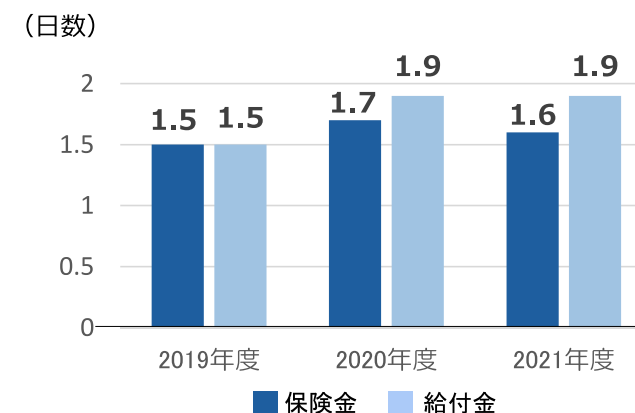
- ・ 「満期」を迎える養老保険について、お客さまから請求書類を提出いただくことなく保険金をお支払いする『請求書レス支払』を開始しました。（2021年7月）

DXによる安心・便利な『つながる手続』

- ・ お客さまご自身のスマートフォンやパソコンでお手続きいただけるサービスを拡大。

<お支払所要日数>

※請求書類の当社到着日からお支払までの日数（営業日）



※ 保険金・給付金以外にも、迅速なお支払に努めています。

その他のお手続き所要日数

- ・ 解約 2021年度 0.3日（2020年度 0.3日）
- ・ 契約者貸付 2021年度 0.3日（2020年度 0.4日）

トピックス（2021年度の新たな取り組み）

トピックス 2021年度の新たな取り組み（まとめ）

- 当社では、**生命保険の機能を通じて中小企業のお客さまのお役に立つ**ことはもちろん、**様々な経営課題を「ともに考え、ともに解決したい」と**考えています。そのような観点から、以下の商品・サービスの提供に取り組みました。
- コロナ禍によって生活様式や健康に対する意識が大きく変わっていることを踏まえ、オンライン・リモートでもご利用いただけるよう非対面による手続きを拡充しました。当社では「**非対面の利便性**」と、**営業担当者を通じた手続きによる「対面の安心」とをお客さまのニーズに応じて柔軟にご選択**いただける態勢としています。

<主な取り組み>

取り組み	概要	記載ページ
お客さまの健康経営®をサポートする健康増進型保険の発売『会社みんなでKENCO+』	<ul style="list-style-type: none"> • 「健康経営®」による病気の“予防”と予期せぬリタイアへの“そなえ”を兼ねそなえた健康増進型保険『会社みんなでKENCO+』を発売しました。（2022年1月） 	9ページ
中小企業のお客さまの課題解決に伴走するサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> • 中小企業のお客さまの社会的課題の解決支援や労働生産性の向上支援につながるサービスとして、2021年度は『サステナビリティ経営支援プログラム』や中小企業経営者向けの新たなWebサービスの提供を開始しました。 	10ページ
DXによる安心・便利なお手続き 非対面による保険手続、診査・検査の拡充	<ul style="list-style-type: none"> • お客さまに、より早く簡単にお手続きをいただけるように、被保険者の保険加入手続きから契約者の保険加入手続き、保険金・給付金・解約請求へと、非対面による保険手続を順次拡大しました。 • Web会議サービスを活用して医師の診査を行う『リモート診査』、尿検査等をお客さま自身で実施いただく『かんたんセルフ』など、非対面による保険加入時の診査・検査を拡充しました。 	11ページ
新型コロナウイルス感染症への対応	<ul style="list-style-type: none"> • 新型コロナウイルス感染症により影響を受けられたお客さまに、少しでもご安心いただけるよう、各種の特別取扱いを実施しました。 	12ページ

※「健康経営®」とは、企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践することです。
「健康経営®」は「特定非営利活動法人 健康経営研究会」の登録商標です。



【方針1に対応】健康増進型保険『会社みんなでKENCO+』の発売

- 当社では、人々の健康で豊かな社会づくりへの貢献を目的に、中小企業の「健康経営®」を総合的に支援する取組み『DAIDO KENCOアクション』を展開しています。
- 「健康経営®」の総合支援ツールである『K S P（KENCO SUPPORT PROGRAM）』と保障をセットにした健康増進型保険『会社みんなでKENCO+』を2022年1月に発売しています。
健康支援サービス（病気の予防）と予期せぬリタイアへのそなえ（保障）を兼ねそなえた商品で、中小企業の「健康経営®」推進を支援しています。

健康経営®

企業が従業員の健康管理を経営的視点から考え、戦略的に従業員の健康管理・健康づくりを実践すること。

DAIDO KENCOアクション

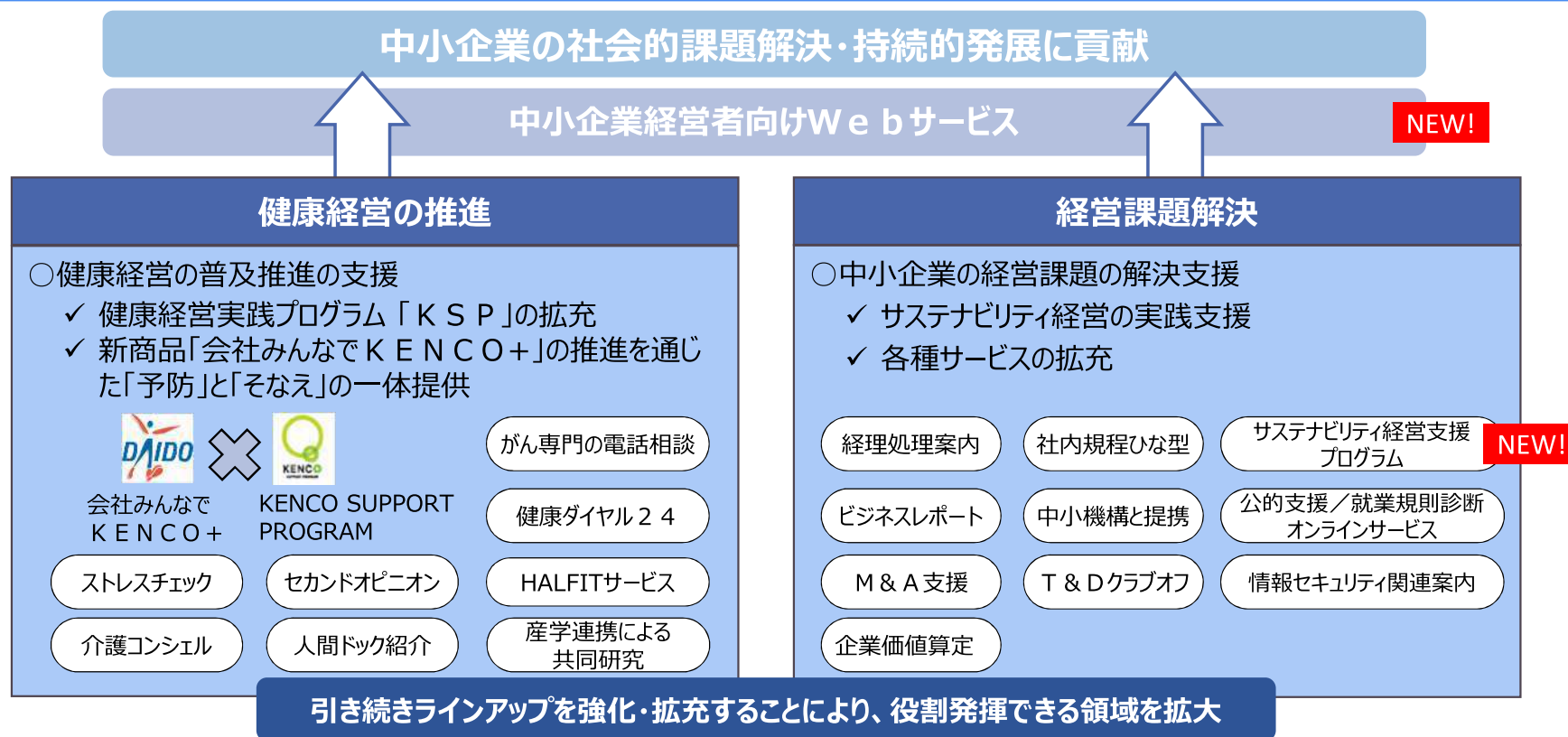


中小企業における「健康経営®」の普及



[方針 1 に対応] お客様の課題解決に伴走するサービスの提供

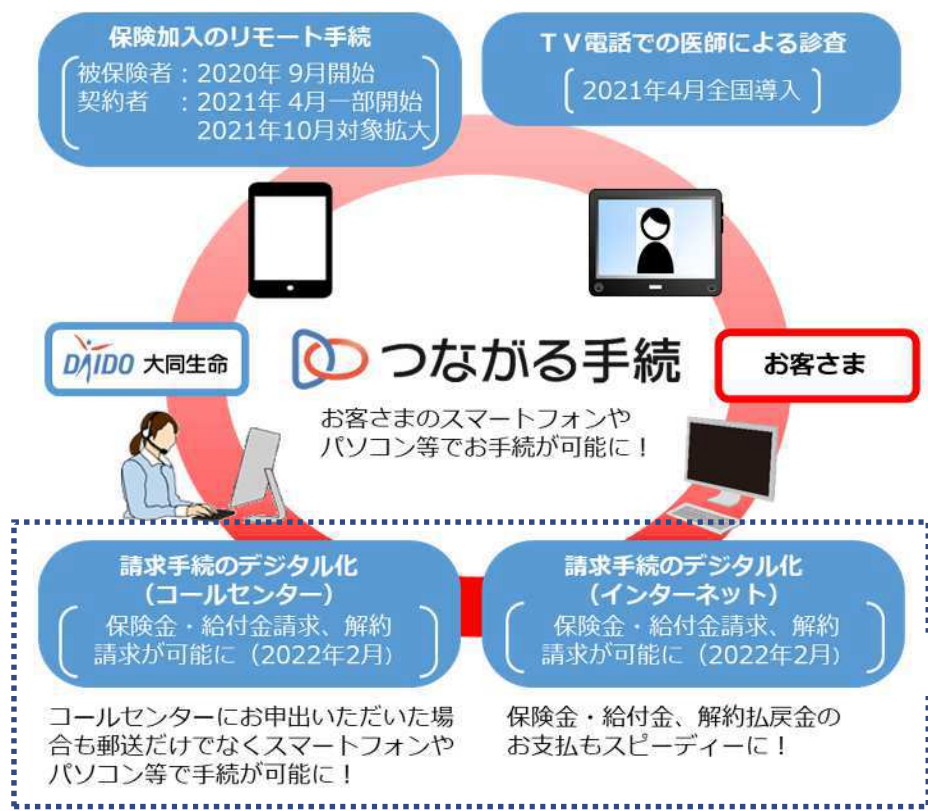
- 当社では、生命保険の提供を通じたサポートだけでなく、**中小企業のお客様の様々な経営課題を「ともに考え、ともに解決する」**ことで、中小企業の持続的発展に貢献することを目指しています。
- 中小企業のお客様の**社会的課題の解決支援や労働生産性の向上支援につながるサービスの拡充**に努めており、2021年度は「サステナビリティ経営支援プログラム」や中小企業経営者向けの新たなWebサービスの提供を開始しました。





[方針3に対応] DXによる安心・便利なお手続きの拡充

- 当社では、お客さまに関わるすべてのプロセスにおいて、「わかりやすく、利便性の高い」サービスのご提供に努めています。
- サービス開発にあたっては、最新のIT技術（DX）を活用した業務革新に積極的に取り組んでいます。



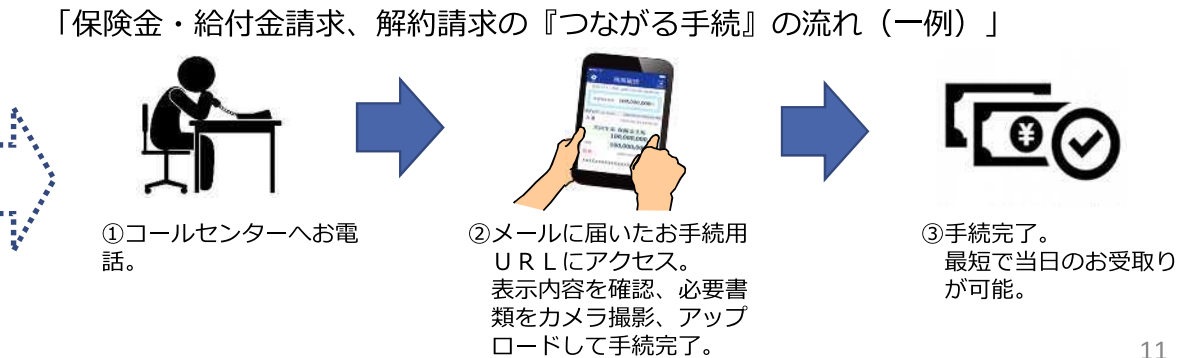
お客さまの声

保険加入のリモート手続

• 従業員の勤務時間内で手続きの日程調整を行うのは難しかったですが、『つながる手続』のおかげで空き時間に手続きができ、助かりました。これからも活用させていただきます。

TV電話での医師による診査

• コロナ禍で病院に行くことをためらっていましたが、リモート診査を利用して会社で診査が受けられ無事に保険の加入ができました。診査医やオペレーターの対応もスムーズでした。





[方針3に対応] 新型コロナウイルス感染症への対応

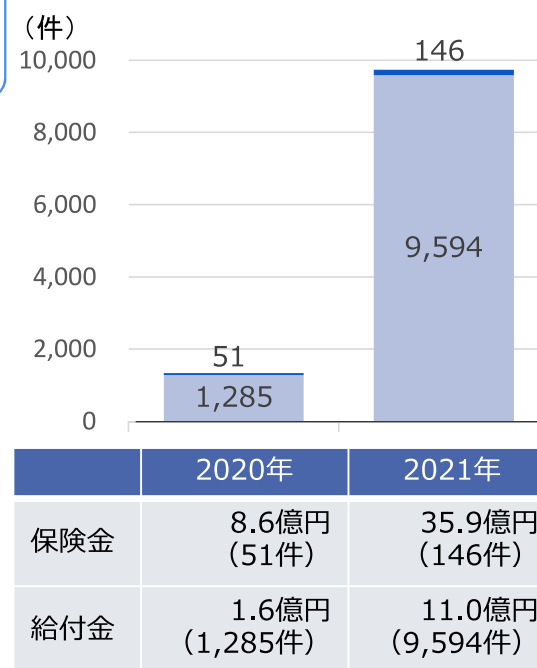
- 新型コロナウイルス感染症によって被害・影響を受けられたお客さまのご事情に配慮し、大切な保障をご継続できるよう、これまで様々な取り組みを実施してきました。
- コロナ禍により、ご請求件数が急激に増加していますが、お客さまにご迷惑をおかけしないようコールセンターや支払業務担当者を増員し、迅速なお支払のための態勢を強化しています。

○保険契約に係る特別取扱

主な取扱い	概要
保険料払込猶予期間の延長	通常2カ月の保険料払込猶予期間を最長20カ月まで延長。 ※新規受付は2022年5月31日をもって終了。
お支払対象の追加	新型コロナウイルス感染症の災害死亡保険金等のお支払対象への追加。
入院給付金の特別取扱	新型コロナウイルス病床数の関係などで入院できず、自宅等で療養された場合でも給付金をお支払。 オンライン診療等での通院給付金のお支払。
お手続き書類の一部省略	保険金等請求や契約内容変更手続きにおいて、公的書類等のご提出を省略。※自宅等での療養期間が14日以内の入院給付金のご請求は、お客さま自身でご記入いただく当社所定の書類のご提出によりお支払します。

※2021年3月まで、契約者貸付利率の通常利率（年3%～5.75%）を年0.0%に減免（限度額まで利用可）。
なお、2021年4月1日から通常利率を年2.25%～5.5%に引き下げ。

新型コロナ感染による保険金・給付金のお支払状況（2020-21年度）



- 新型コロナウイルス感染症に関しては、保険契約に係る上記の取扱い以外に、かねてから健康や中小企業振興など7分野で包括連携協定を締結している大阪府の要請にお応えし、当社大阪本社ビルに「大阪府・大同生命接種センター」を設置して、大阪府民の方への迅速なワクチン接種体制の構築を支援するなど地域社会へも貢献しています。（接種期間：2021年10～11月）

各方針の取り組み結果

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供



<制度商品の推進>

- 当社は、中小企業関連団体や税理士団体等と提携し、団体の特性に応じた制度商品を設計することで、中小企業のお客さまに対して、充実した保障制度をお届けしています。



<企業向け保険の充実とトータル保障の提供>

- 当社は、中小企業のお客さまを様々なリスクからお守りするため、死亡リスクにそなえる「定期保険」、就業不能リスクにそなえる「重大疾病保障保険」「就業障がい保障保険」「医療保険」をご提案することで、トータルな保障をご提供しています。
- また、「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険の開発など、時代やニーズにあわせたトータル保障ラインアップの拡充に取り組んでいます。

死亡リスク	就業不能リスク		
死亡リスクにそなえる保険	重大疾病(がん・急性心筋梗塞・脳卒中)によるリタイアにそなえる保険	重度の身体障がいによるリタイアにそなえる保険	ケガや病気による入院で一時的に経営に携われない場合にそなえる保険
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">Lタイプα</div> <div style="background-color: #000080; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">Rタイプ</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #FF0000; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">Jタイプ</div> <div style="background-color: #FF0000; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">Jタイプα</div> </div> <div style="background-color: #FF0000; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px; margin-top: 5px;">がんステージ限定型Jタイプ</div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #800080; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">Tタイプ</div> <div style="background-color: #800080; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">Tタイプα</div> </div>	<div style="background-color: #FF8C00; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px; text-align: center; font-weight: bold;">Mタイプ</div>
「予防」と「そなえ」を一体化した健康増進型保険 会社みんなでKENCO+			

[方針1] より良い保険商品・サービスの提供



<経営者個人向け保険の提供>

- 経営者の個人としての保障ニーズにもお応えするために介護保障の充実に取り組んでおり、これにより、法人・経営者個人の保障を一体的にご提供しています。
- また、介護に対する「肉体的・精神的な負担へのそなえ」として、無料をご利用いただける付帯サービス『介護コンシェル（介護全般のご相談受付・介護施設のご紹介等）』をご提供しています。

【実績（2022年3月末）】

介護コンシェルご利用件数 累計688件 [対前年度末比 +86件]

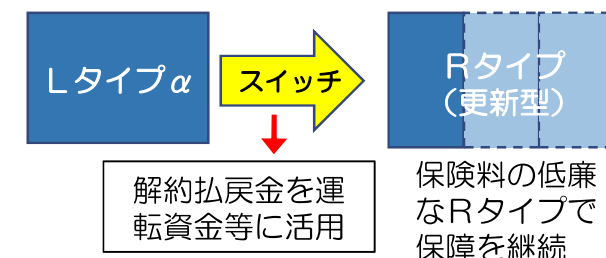
「経営者個人の介護リスク等をカバーする商品」

収入リリーフ	• 死亡や認知症を含む要介護状態等となるリスクをカバー（保険期間満了まで年金をお支払い）
介護リリーフα	• 認知症、その他の病気や事故で要介護状態となるリスクをカバー（保険金をお支払い）

<保障内容見直しの自在性>

- 生命保険は、ご加入期間が長期にわたることから、お客さま企業の経営環境の変化または資金ニーズの変化により、それに応じた保障内容の見直しが必要となります。
- そのようなお客さまニーズの変化に柔軟にお応えできるよう、簡便な手続きで定期保険などの保障内容を見直すことができる「契約変換制度」をご提供しています。

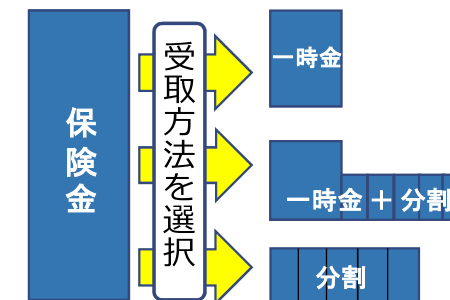
「契約変換制度の活用例」



<年金支払特約の提供>

- 保険金受け取り時の経営状況に応じて、受取方法を一括、分割またはその組み合わせから自在にお選びいただける「年金支払特約」をご提供しています。
- これにより、「一括受取で借入金返済に充てる」「分割受取で当面の運転資金に充てる」など、お客さまのご都合にあわせた保険金活用が可能となっています。

「年金支払特約の活用例」



[方針1] より良い保険商品・サービスの提供



<中小企業の経営を支えるサービスの提供>

経営環境の変化に柔軟に対応するサービス・中小企業の特徴を踏まえた付帯サービス 例

『ニーズ点検活動』 (加入後のご説明)	<ul style="list-style-type: none"> 企業の決算期などにあわせて、現在のご契約内容や保障の過不足をご案内する『ニーズ点検活動』を実施しています。この活動を通じて、お客さまの経営環境等に 応じた保障ニーズの変化に柔軟に対応できるよう取り組んでいます。
『経理処理案内サービス』 (決算時の参考資料)	<ul style="list-style-type: none"> 企業のお客さまは、保険料等の経理処理が必要となるため、税務申告時等の参考情報 として仕訳等をご案内する『経理処理案内サービス』を、お客さま企業の決算期にあ わせてご提供しています。

現在のご契約内容や
標準保障額をご案内する
「リスクコンサルティング
・レポート」



経営支援等に関するサービス 例

『大同生命サーベイ』 (中小企業経営者アンケート)	<ul style="list-style-type: none"> 経営のヒントとなる情報をご提供するため、中小企業の景況感や様々な経営課題へ の取り組みを調査する『大同生命サーベイ』を毎月実施しています。 https://www.daido-life.co.jp/knowledge/survey/
『安否確認システム』 (災害時の従業員の安否確認)	<ul style="list-style-type: none"> 大地震等の災害発生時に、お客さまが従業員の安否を迅速に確認できる『安否確認 システム』を無償でご提供しています。 昨今、地震や大雨等の大規模な災害が頻発していることを踏まえ、災害発生時に速や かに安否確認が行えるよう、当該システム利用のお客さまを対象に2021年8月から 9月にわたり模擬演習を実施するなど実効性の向上に取り組んでいます。 【実績(2022年3月末)】導入企業数 累計2,861社 [対前年度末比+107社] https://www.daido-life.co.jp/c_keiyaku/keiei/#safety

保険料などの仕訳等をご案内する
「経理処理案内サービス」



※ その他にも会社経営やビジネスに役立つ各種情報やサービスをご提供しておりますので、大同生命のホームページ『中小企業を支援する大同生命のサービス』もご覧ください。
<https://www.daido-life.co.jp/knowledge/servicelineup/>

<標準保障額に基づく提案>

- 中小企業では、経営者・役員が企業経営において重要な役割を担っているため、万が一、亡くなったり、就業不能状態になられた場合、企業が受ける経済的損失は多大なものとなります。そのため、このような事態に備えて、想定されるリスク量をあらかじめ把握し、準備しておくことが大切です。
- この考え方に基づき、当社では、お客さまのご意向（ニーズ）の推定・把握に際して、『標準保障額算定書』で必要な保障額を説明し、お客さまにとって最適な保険商品をご提案するよう努めています。

お客さまの声

- 今まで他社の保険提案を何度か聞いてきましたが、標準保障額の説明を受けたのは初めてでした。とても合理的で、なぜ勧められているのかが腑に落ち加入を決めました。

<重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み(読み上げ説明等)>


- 当社では、ご契約内容の特に重要な箇所（※1）を営業職員・代理店が読み上げて（※2）ご説明するルールを定め、保険商品のご提案・申込手続きに際して、重要な情報を正しくご理解いただけるよう取り組んでいます。
 - ※1 保障内容や、保険金等をお受け取りいただけないケース等のお客さまにとって不利益な事項等
 - ※2 お客さまのスマホ等を利用した非対面手続では、説明用の動画を必ずご視聴いただいています。
- 損害保険（傷害保険）と生命保険を組み合わせる際は、個別にご加入した場合の保障内容や保険料、引受保険会社等を説明用資料に記載しています。
- 外貨建保険の提案にあたっては、お客さまの年齢・投資経験等を踏まえた提案内容となっていることを確認のうえ、お客さま負担となる費用や市場リスクについて、資料にもとづいて説明しています。
- お客さまにとってわかりやすいパンフレットや手続書類のご提供を目指し、お客さまの声や外部機関の第三者の意見を踏まえ、改善に努めています。

お客さまの声

- 丁寧に説明してくれてありがとう。スマホでの約款の確認方法も教えてもらったので何かあった時に安心です。

「標準保障額算定書」

「注意喚起情報」

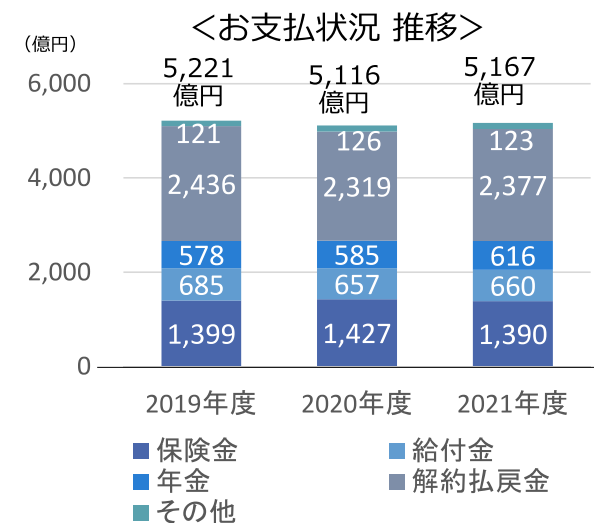
 を記載した箇所は担当者が読み上げます。

[方針3] 業務運営の質の向上



<保険金・給付金等のお支払状況>

- 2021年度のお支払総額は5,167億円となりました。
- 保険金、給付金は2,050億円となり、事業承継資金等としてご活用いただきました。
- 年金や解約払戻金等は3,117億円となり、退職慰労金等の原資としてご活用いただきました。



<簡単でスピーディな保険金・給付金等のお支払>

中小企業のお客さまにとって、必要資金確保の観点から極めて重要であるため、保険金・給付金等を1日でも早くお受け取りいただけるよう、様々な事務プロセスの改善に取り組んでいます。

事務プロセス	主な改善事項
ご請求手続きの簡素化	・ 記入項目が必要最小限となるよう、ご請求書類を改訂。
支払業務のシステム化	・ 即日着金システムの導入。 ・ AIを活用した支払査定。
丁寧なフォロー連絡	・ 郵送手続きの場合、ご請求書類のお客さま宅到着にあわせて、ご不明点の有無等を電話でフォロー。





<安心して受療いただくための直接支払サービス>

先進医療の高額な治療費等のお客さまによる一時的な負担を軽減し、安心して受療いただくための「先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス」をご提供しています。

[方針3] 業務運営の質の向上



<わかりやすく利便性の高いサービスの提供>

取り組み	概要
<p>満期保険金の「請求書レス支払」</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 養老保険の「満期」を迎えるお客さまには、請求書類を提出いただくことなく保険金をお支払いする『請求書レス支払』を開始しました。 • お客さまのご負担の軽減と、保険金の確実なお受け取りが可能となります。
<p>非対面の「つながる手続」</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 非対面の保険手続きをご希望のお客さまには、ご自身のスマートフォンやパソコン等で完結する『つながる手続』を開始しました。 • 手続に加え、非対面で医師の診査を行う『リモート診査』、尿検査等をご自身で実施いただく『かんたんセルフ』など、便利な取扱を拡充しています。
<p>対面での「ペーパーレス手続」</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 対面手続きをご希望のお客さまには、営業担当者の専用パソコンで手続きが完結できる『ペーパーレス手続』を開始しました。 • 「契約者貸付」「契約内容変更」等の手続きがお客さまの面前で完了し、急な資金ニーズにも迅速な対応が可能です。
<p>「外国語資料・動画」による説明</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 日本語の理解が困難な外国人従業員のお客さまには、保障内容や手続方法をご理解いただけるように、多言語での説明資料や通訳窓口等を整備しました。 • 現在、外国人労働者数が多い8カ国の言語に対応しています。

[方針3] 業務運営の質の向上



<ベストシニアサービスの取り組み>

高齢化社会への対応として、わかりやすく利便性の高いサービスをお届けする『ベストシニアサービス』に取り組んでいます。



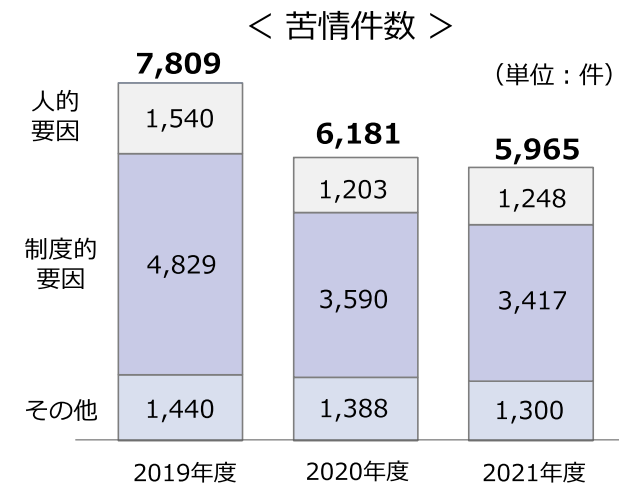
- ・お申し込み内容を十分にご理解のうえ、安心してご加入いただくため、70歳以上のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席をご案内しています。ご家族同席のもと、お申し込み内容がお客さまのご意向に沿っていることを確認のうえ、お手続きいただいています。
- ・契約者ご本人からの連絡が困難な場合でも、ご登録者からの契約内容のお問い合わせ等に対してご回答できるよう、『ご家族登録制度』をご案内しています。
- ・ご本人が給付金等を請求することが難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）からご請求いただけるよう『指定代理請求特約』をご案内しています。
- ・保険金等を確実・迅速にお支払できるよう、一定年齢以上のお客さまに対して、当社からご請求いただける保険金等はないか、定期的に確認しています。

<障がいのあるお客さまへのサービスの提供>

- ・視覚・聴覚に障がいのあるお客さまとのコミュニケーション充実のため、コールセンターにおいて手話通訳サービスや点字化書面・音声変換用データを提供しています。

<苦情・感謝の声等に基づく改善の取り組み>

- ・当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等のあらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を集約・分析し、定期的に経営層が確認するとともに、分析により発見された課題の改善に取り組んでいます。
- ・ご要望、ご不満が多く寄せられた課題を中心に、各種ご案内書類の改訂や事務取扱の改善を行っています。



[方針4] 資産運用



<資産運用の取り組み>

- ・ 当社は、資本・収益・リスクを一体的に管理する戦略的な経営管理手法（ERM：エンタープライズ・リスク・マネジメント）のもと、安定的な収益確保に向け、資産運用の高度化や環境・社会・企業統治（ESG）の課題を考慮した投資に取り組んでいます。

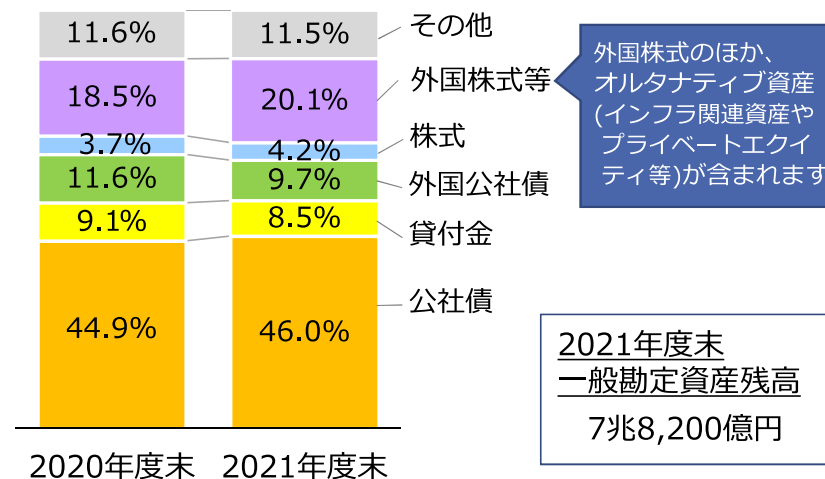
<資産運用の高度化>

- ・ 収益の安定的確保の観点から、公社債等の円金利資産を中心とした資産運用を継続しつつも、運用利回りの向上に向け、中長期的な収益貢献が期待できるオルタナティブ資産等の残高積み増しなどを行っています。
- ・ T&Dグループの資産運用会社（T&Dアセットマネジメント）の知見も活用し、オルタナティブ資産への投資を行うなど、運用力の強化に努めています。

<ESG（環境・社会・企業統治）課題を考慮した資産運用>

- ・ 2016年11月に署名した「責任投資原則（PRI）」の考え方や、持続可能な開発目標（SDGs）なども踏まえ、環境・社会・企業統治（ESG）の課題を考慮する「ESG投資」に積極的に取り組んでいます。
- ・ また、責任ある機関投資家として、ESG課題を踏まえた対話や議決権行使などのスチュワードシップ活動を通じ、投資先企業の企業価値向上やその持続的成長を促し、中長期的な投資リターンの拡大に努めています。

<一般勘定資産構成比>



<2021年度の主なESG投資>

- ✓ トランジションボンド(日本郵船株式会社)
各種船舶の運航効率化・最適化に資する設備投資・研究開発等を通じて、温室効果ガス削減に向けた取組みを支援
- ✓ ソーシャルボンド(東京大学)
先端的研究施設やキャンパスの整備等を通じて、日本の高等教育を牽引し、研究結果を社会還元する取組みを支援



<利益相反管理への取り組み>

- 『利益相反のおそれのある取引』（以下、利益相反取引）とは、当社を含むT & D保険グループ各社が行う取引に伴い、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。
- 当社では、利益相反取引の把握・管理をコンプライアンス推進部で適切に実施しています。今後も、お客様の利益を最優先にするという考えのもと、利益相反取引の防止につとめてまいります。

〔利益相反のおそれのある取引類型例〕

- お客様が自己の利益を優先させてくれると合理的な期待を抱く場合。
- お客様の利益を不当に害することにより、当社を含むT & D保険グループ各社が経済的利益を得るか、または、経済的損失を避ける可能性がある場合。
- お客様の利益よりも他のお客様を優先する経済的その他の誘引がある場合。

よくあるご質問・お問い合わせ 文字サイズ 大

ご契約者の方へ 保険加入をお考えの方へ 代理店・税理士の方へ

大同生命利益相反管理方針の概要

当社は、「中小企業のお客様に「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指します。」という経営ビジョンのもと、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」に基づき、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

当社は保険業法上の保険会社であり、法令に基づく利益相反管理体制として求められる利益相反管理方針（以下「本方針」という。）を策定しています。本方針の概要は以下のとおりです。

1. 利益相反のおそれのある取引に係る管理対象範囲

(1) 対象取引

本方針の対象となる利益相反のおそれのある取引は、当社又は当社の親金融機関等（法令の定めるところのものとし、以下同じ。）若しくは当社の子金融機関等（法令の定めるところのものとし、以下同じ。）が行う取引に伴い、当社又は当社の子金融機関等が行う業務（保険会社が保険業法上行うことができる業務、及び、当社の子金融機関等が行う金融商品取引業や金融商品取引法第35条第1項に規定する金融商品取引業に付随する業務に限ります。以下同じ。）に係るお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

利益相反のおそれのある取引は、①当社又は当社の親金融機関等若しくは当社の子金融機関等とお客さまとの間の利益相反、又は、②当社又は当社の親金融機関等若しくは当社の子金融機関等のお客さまと他のお客さまとの間等が生じる可能性があります。

「お客さま」とは、当社又は当社の子金融機関等が行う業務に関して、①既に取引関係のあるお客さま、②取引関係に入る可能性のあるお客さま、③過去に取引を行ったお客さまのうち、現在も法的権利を有しているお客さまをいいます。

[方針6] 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等



当社では、企業理念が示す価値観を具体的な行動に移すための指針として『大同生命行動規範（CODE OF CONDUCT）』を策定し、その中の行動原則の1つとして「お客さま本位」を掲げています。また、「お客さま視点」での業務遂行を推進するための『「お客さま本位」の行動推進計画』を策定しています。これらに基づき、役職員一人ひとりが「お客さま視点」の大切さをしっかりと認識し、お客さま本位の業務運営を着実に実践していけるよう、取り組んでいます。

<お客さまからの「感謝の声」の共有>

- お客さまからいただいた「感謝の声」を、全役職員・代理店のパソコンに毎日配信しています。どのような対応に感動いただいたのかを全員で共有し、理解することで、「お客さま視点」での業務運営につなげています。

<D-STANDARDの推進>

- 営業職員がお客さまとの信頼関係を構築し、経営課題解決のお力添えにむけてニーズに適った商品・サービスをご案内できるよう、お客さま対応の研修プログラムである『D-STANDARD』の推進に取り組んでいます。

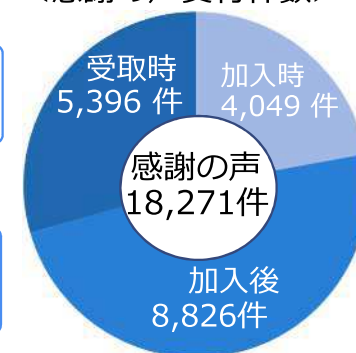
<お客さま本位の活動事例を共有・表彰する全役職員参加型イベントの開催>

- お客さま本位の活動事例を共有し、挑戦の発想・行動の裾野を全社に広げることを目的とした社内イベントを開催し、各支社・本社部門が考案・実践したお客さまサービス向上の取り組みの中から、特にすぐれた取り組みを表彰しています。

<各種資格の取得>

- 当社は、高齢の方や障がいのある方をより深く理解し、お客さま一人ひとりに配慮した真心のこもった対応を実践するため、役職員全員が「ユニバーサルマナー検定3級」（※）を取得しています。
- 生命保険・金融・税制等に関する専門知識を習得するため、ファイナンシャルプランナーなど各種資格の取得を推進しています。2022年3月末時点で、4,003名がFP技能士資格を取得しています。

<感謝の声受付件数>



Universal Manners Test

※ 高齢者や障がい者、ベビーカー利用者など多様な方々へ向き合うための「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。（一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催）

[方針7] 推進態勢

- 当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等、あらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を業務・サービスの改善に活かし、「お客さま満足の向上」に取り組んでいます。
- また、全社的なコンプライアンス推進態勢の整備・確立および、社是に掲げるお客さま本位の企業活動を一層推進することを目的に、『コンプライアンス委員会』において、ご提案からご加入、保険金・給付金等のお受け取りに至るあらゆるプロセスをお客さまの視点から継続的に検証するとともに、取締役会・経営執行会議に対して改善推進の報告・提言を行っています。
- さらに、外部有識者の知見をお客さまの立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、『お客さまの声協議会』を設置、お客さまサービスの向上に係わる業務運営状況や『コンプライアンス委員会』(※)の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証する態勢としています。

※2022年4月、『フィデューシャリー・デューティー推進委員会』と『コンプライアンス委員会』を統合。

<推進態勢>

