

お客さま本位の業務運営方針

オリックス生命保険株式会社

制定 2017年6月30日

オリックス生命保険株式会社（以下、「当社」）は、お客さま向けに「お客さまとの約束」を公表しており、お客さま本位の業務運営を徹底しています。

（お客さまとの約束）

私たちは、「お客さまがオリックス生命を選んで良かったとご納得・ご満足されること」が一番大切であると考えます。

お客さまに信頼していただける保険会社であり続けられるよう、お客さまからいただくご意見・ご要望をもとに商品・サービスの改善を継続的に進め、以下の実践に全力を尽くします。

- お客さまのニーズに適した商品の提供
- お客さまに寄り添ったサービスの提供
- お客さま本位の募集活動の推進

このたび、「お客さまとの約束」をもとに、具体的な行動方針として「お客さま本位の業務運営方針」を制定しました。あわせて、当社が行っている取組みについても公表し、お客さまの声に耳を傾け、サービスの向上と改善を図るようさまざまな活動に取り組んでまいります。

（お客さまの定義）

当社では、お客さまを以下のように定義しています。

- ・ 個人・法人を問わず、保険契約者・被保険者・保険金等受取人などの保険契約関係者および加入検討者

方針1. お客様の最善の利益追求を第一に考えた行動

=考え方=

お客様の最善の利益の追求が図られるよう、お客様のニーズを的確に把握し、あらゆる業務運営においてお客様に寄り添った行動に努めます。

=具体的な取組み=

○ご契約中のお客様への対応

- ・ 保険金・給付金等（以下、「保険金等」）のお支払いの適切性を確保するため、お客様に確実に正しくお支払いできているか、妥当性を確認しています。
- ・ 保険金等のお支払いについて、ご請求いただいた内容以外にもお支払いできる可能性がある場合は、追加のご請求案内を行っています。
- ・ 一定の要件を満たす場合には、診断書に代えて医療機関発行の領収書によるご請求を可能にするなど、ご請求手続きの簡素化に取り組んでいます。
- ・ お客様からご契約内容の変更や請求手続きに関するお申し出をいただいた際、手続きに必要な事項を印字し、お客様にお送りするなど、お客様の利便性向上のため、新たな IT ソリューションを導入し、事務フローを改善しています。

○代理店（募集人）の教育・研修

- ・ 代理店（募集人）が適切な募集を行うために『募集コンプライアンス・マニュアル』を策定しています。高い水準の遵守事項を徹底することで、お客様本位の募集活動となるよう指導しています。
- ・ 代理店（募集人）向けにさまざまな研修プログラムを設け、常に質の高い保険募集態勢、コンプライアンス態勢の確保を目指しています。

○コンサーブアドバイザー*の教育・研修

- ・ 営業活動開始前の十分な知識・スキルの習得を目的とし、入社後3か月の初期研修を実施しています。また、さらなるレベルアップを図るため、定期的なフォローアップ研修を実施し、お客様に最適な安心のご提案活動を実践できる人材の育成に努めています。

*「コンサーブアドバイザー」お客様の生活を守るため、生命保険を通じた安心のご提案活動を行う当社の営業社員

○資産運用態勢の適切な管理

- ・ お客様に確実に保険金等をお支払いするために、長期的な観点で安全性・流動性・収益性を十分に勘案した資産運用に努めてまいります。

方針 2. お客様へのわかりやすい情報提供と継続的な改善

=考え方=

商品・サービスなどに関する重要な情報について、お客様目線に立った適切かつ十分な情報提供を行います。また、お客様にとってより最適な選択をしていただくため、提供方法の改善を図ります。

=具体的な取組み=

○ご契約時の情報提供

- ・ ご契約前に交付する契約概要や注意喚起情報に加え、内容を正しくご理解いただくため、お客様向けのご提案書やパンフレットの提示、お客様ご自身でご確認いただけるウェブサイトなどを通じて、わかりやすい情報提供に努めています。

○文書や電話での情報提供におけるお客様目線での工夫

- ・ お客様の目に触れる文書・書類について、科学的根拠に基づいたわかりやすさの基準（デザイン、文字量、色彩など）を採用し、読みやすさ、見やすさ、わかりやすさの向上に努めています。
- ・ 2016年10月、複数の保険を一度に申込みことができる生命保険申込書「トリオ」が、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が主催する、「UCDA アワード 2016」の生命保険分野において、最優秀賞にあたる賞を受賞しました。
- ・ ウェブサイトは、「見やすい」「使いやすい」「情報を見つけやすい」をコンセプトに改善を行っており、2016年10月にHDI-Japanが主催する、「HDI 格付けベンチマーク 2016年（生命保険業界）」の「Webサポート（ウェブサイト）」で、最高評価の「三つ星」を獲得しました。
- ・ お電話での問合せを受けるコンタクトセンターは、日々オペレーターのコミュニケーション能力向上を図っており、2016年10月にHDI-Japanが主催する、「HDI 格付けベンチマーク 2016年（生命保険業界）」の「問合せ窓口（コールセンター）」で、最高評価の「三つ星」を獲得しました。
- ・ その他、お客様にとってわかりやすく利便性の高い情報提供の例は以下のとおりです。
 - ✓ 『ご契約のしおり/約款』をウェブサイトで閲覧するWEB約款の導入
 - ✓ スマートフォンで保険申込みまで完結可能な専用ページの構築
 - ✓ LINE ビジネスコネクトを使った保険相談サービス
 - ✓ AI（人工知能）を活用した「ぎもん解決支援サービス」

○商品特性に応じたお客さま対応

- ・ 当社では、ご契約時に保険金額、給付金額、解約払戻金の有無やその金額（以下、「保険金額等」）が確定している商品を販売しており、お客さまにお支払いいただく保険料および当社がお支払いする保険金額等の情報をお客さまに提供しています。
- ・ 変額保険、変額年金保険、外貨建て保険のような、市場リスクをお客さまが負担する特定保険契約は販売しておりません。今後、銀行・証券会社などの金融機関（以下、「銀行等」）で取扱う場合、お客さまがご負担されるリスクや、当社が銀行等に支払う販売手数料などについて、適切な情報提供に努めます。

方針3. お客様本位の適切なサービスの開発・提供

=考え方=

広くお客様のニーズを把握し、ご満足いただける優れた商品・サービスの開発に取り組みます。また、お客様の資産状況、取引経験、知識、および取引目的を把握し、最適な商品・サービスを提供できるよう、役職員、代理店（募集人）の教育に努めます。

=具体的な取組み=

○お客様のニーズに応える商品・サービスの開発

- ・ お客様のニーズに応じた最適な保険をご提供できるよう、新商品の研究、および開発に努めています。「シンプルでわかりやすいこと」「合理的な保障をお手頃な価格でご提供すること」をコンセプトに商品開発を行っています。
- ・ 2015年4月から重粒子線・陽子線治療技術料の「直接支払サービス」を開始しました。これは、通常当社からお客様に支払う技術料を、お客様を經由せず直接医療機関に支払うサービスです。これにより、お客様の経済的負担の緩和を実現します。

○当社のサービス提供態勢

- ・ 2016年7月、長崎市に「長崎ビジネスセンター」を開設しました。本社機能を二拠点化することで、予期せぬ大規模災害などで本社が被災した場合でも、契約管理や保険金等のお支払い、その他サービスを継続的かつ安定的に提供できる態勢が整いました。
- ・ 2016年10月、新たに直接販売チャンネルを立ち上げました。お電話やウェブサイトなど、通信販売経路で問合せをされたお客様であっても、人を介してのお手続きを望まれる場合には、コンサーブアドバイザーがお伺いして対応できる態勢となりました。

○お客様満足度向上のための態勢づくり

- ・ 「CS推進部」を設置し、「お客様の声」を一元管理のうえ、集められた情報をもとに改善ポイントを検討しています。また、「お客様の声」の継続的な分析検討を実施することで、業務運営上の課題を把握し、業務品質および顧客満足度の向上に努めています。
- ・ ご高齢のお客様への募集に際しては、「高齢者に対する保険募集ガイドライン」を定め、ご親族の同席をお願いするなど、適切にご意向の確認に努めています。

方針4. お客様本位の業務運営を最優先とするための社内態勢整備

=考え方=

お客様本位の業務運営を最優先とするための社内態勢構築を第一に考え、お客様の利益の最大化を図るための社内規程、管理態勢、役職員および当社代理店（募集人）の動機付けなどの整備を図ります。

=具体的な取組み=

○利益相反の管理態勢

- ・ 「利益相反管理方針」を定め、お客様と当社および当社のグループ会社との取引で、お客様の利益が不当に害されることがないように利益相反管理規程を整備し、適切に管理しています。
- ・ 利益相反のおそれがある取引を類型化し、利益相反管理統括部門が、利益相反に関する当社およびグループ会社の情報を集約するとともに、一元的に対象取引の特定および管理を行っています。
- ・ 対象取引の管理方法として、各類型において、それぞれの特性や程度などに応じ、対象取引の中止、対象取引の条件または方法の変更などの措置を適宜選択します。また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、周知・徹底します。

○お客様本位の業務運営を行うための役職員などへの動機付け

- ・ 保険募集活動において、役職員および当社代理店（募集人）が適切な保険募集活動を行うため「勧誘方針」を定めています。また、それに基づく「適正な保険募集活動に関する基本方針」を策定し、お客様本位の適正かつ適切な保険募集活動を行うこととしています。
- ・ 「適正な保険募集活動に関する基本方針」は『募集コンプライアンス・マニュアル』に掲載し、役職員および当社代理店（募集人）に配布することでコンプライアンス教育に活用しています。今後は、よりお客様本位の業務運営態勢となるよう、マニュアルの内容や役職員への研修を通じ、充実化を図ります。
- ・ 役職員の評価においては、年度目標設定の項目にお客様本位の業務運営を行ったかどうかの観点を含めることで、評価・報酬に反映されるよう整備していきます。
- ・ 役職員のうち、コンサーブアドバイザーは固定給かつ雇用期間の定めのない処遇としており、長期にわたり安定的にお客様サービスが可能な態勢としています。また、「お客様の立場に立った行動・姿勢」という評価項目を設け、人事評価に反映しています。

以上