

## 「お客さま本位の業務運営方針」

メディケア生命保険株式会社（以下、「メディケア生命」）では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

### 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

メディケア生命では、経営ビジョンである「Challenge For the Future!!」および経営理念によって構成される経営方針や、「住友生命グループ行動憲章」を踏まえて策定した「メディケア生命役職員行動憲章」に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

### 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

メディケア生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えし、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する、お客さまにとって最適な生命保険商品の開発・提供に取り組んでまいります。また、生命保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、生命保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行うとともに、生命保険会社の重要な根幹業務である給付金等のお支払いを正確、迅速かつ誠実に遂行することで、お客さまサービスの向上を実現してまいります。

### 3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

メディケア生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択するうえで重要な情報をわかりやすく提供いたします。将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、法令等を踏まえお客さまにご負担いただく諸費用等の開示を行うなど、わかりやすい情報の提供に努めてまいります。

### 4. お客さまのニーズに適った商品提供を支える資産運用

メディケア生命では、お客さまのニーズに適った生命保険商品の提供を可能にするため、そして将来にわたって給付金等を確実にお支払いするために、適切なリスクコントロールのもと、安定的な資産運用収益の確保に取り組んでまいります。

## **5. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系**

メディケア生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の提供に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客様満足維持・向上に努めてまいります。また、お客様満足維持・向上に向けた取組みも踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

## **6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築**

メディケア生命では、お客様利益の保護を図る観点から、当社とお客様の間、またはお客様相互間の利益相反により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて生命保険にご加入いただくお客様の利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

## **7. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み**

メディケア生命では、お客様本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

以上

## 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組み

### 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

メディケア生命では、経営ビジョンである「Challenge For the Future!!」および経営理念によって構成される経営方針や、「住友生命グループ行動憲章」を踏まえて策定した「メディケア生命役職員行動憲章」に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

#### <具体的な取組み>

##### 【経営方針】

- メディケア生命の経営方針は、経営ビジョンである「Challenge For the Future!!」および経営理念によって構成されます。
- 「Challenge For the Future!!」では、以下の方針のもと、住友生命のグループ会社として住友生命の経験とノウハウを活かした商品・サービスの提供により、お客さまに信頼・安心いただける会社を目指していくことを掲げています。
  1. シンプル・わかりやすい・選べる保険
  2. 丁寧・迅速・正確なサービス
- また、経営理念として以下の方針を定めています。
  1. お客さまのために  
多様化するお客さまのニーズを的確にとらえ、常にシンプルさとわかりやすさを意識しながら、お客さまに選んでいただける保険商品やサービスをご提供します。
  2. ビジネスパートナーのために  
代理店・取引先をはじめとするビジネスパートナーと信頼関係を構築し、共利共生を志向しながら、多様化するお客さまニーズに安心と満足を提供できるサポートを実践します。
  3. 従業員のために  
従業員一人ひとりの個性と人格を尊重し、個々の能力を最大限に発揮できるような風土を築き、その社会生活においてゆとりと豊かさを実現します。
  4. 社会のために  
生命保険事業の健全な運営と発展を通じて、豊かな社会の創造と発展に貢献します。
- このような経営方針に加え、「住友生命グループ行動憲章」を踏まえた行動規範として、「保険事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」との理念を反映した「メディケア生命役職員行動憲章」を策定しています。
- この「メディケア生命役職員行動憲章」の中では、「お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適なサービスを提供

する」との基本姿勢を定めています。

○役職員一人ひとりが、「メディケア生命役職員行動憲章」に則り、生命保険商品やサービスの提供を通じて、「お客さま本位の業務運営」に向けた取組みを実践します。

#### **【お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み】**

○メディケア生命の役職員一人ひとりが「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善・向上を図り、お客さまからより一層信頼され、ご満足いただけるよう、日々、以下のとおり取り組んでいます。

- ・当社に寄せられる「お客さまの声」については、全件集約のうえ、関連する業務を所管する部門間で共有化し、対応策・改善策を検討しています。特に苦情については、「お客さまサービス部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。
- ・部門横断的・全社的な課題については、「コンプライアンス委員会」「経営会議」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じ、審議結果を取締役に報告しています。

#### **【企業文化の定着】**

○メディケア生命では、このような経営方針や行動憲章に則った取組みを通じて、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めています。

## **2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供**

メディケア生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えし、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する、お客さまにとって最適な生命保険商品の開発・提供に取り組んでまいります。また、生命保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、生命保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行うとともに、生命保険会社の重要な根幹業務である給付金等のお支払いを正確、迅速かつ誠実に遂行することで、お客さまサービスの向上を実現してまいります。

### **<具体的な取組み>**

#### **【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】**

○メディケア生命では、代理店営業担当者・コールセンターや募集代理店等を通じてお客さまの声を収集するとともに、ライフスタイルの多様化など社会環境の変化を踏まえたうえで、お客さまのニーズや利益に真に適った、お客さまにとって最適な生命保険商品の開発・提供を行っています。

○お客さまにとってより魅力あるサービスを提供するために、24時間・年中無休で専門スタッフが相談に応じる「24時間電話健康相談サービス」や総合相談医のセカンドオピニオンを無料でお受けいただくことができる「セカンドオピニオンサービス」

などの商品付帯サービスを提供しています。

- 生命保険商品を提案する際には、お客さまの年齢や性別、家族状況等に基づき推定・把握したお客さまのご意向を意向把握書面（お客さまのご意向を把握するために作成・使用している書面）やウェブサイトにより案内しています。

また、ご加入いただく際には、申込書類をご記入いただく前に、「申込みいただく保険商品の内容」と「お客さまの最終的なご意向」が合致しているかを確認しています。

- 募集代理店に対しては、意向把握書面の取寄せや募集代理店点検等を通じて、お客さまのご意向を把握したうえで、ご意向に沿ったプランの提案を行う態勢が整備されていることについての確認をしています。
- 将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、取扱う募集代理店において、当該商品の提供にあたって必要な情報（お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズ等）の収集等、適合性原則を踏まえた態勢が整備されていることについて、適合性の確認に関する書面の取寄せや募集代理店点検等を通じて確認します。

#### **【お客さまの属性や状況に応じた対応】**

- Medikae生命では、生命保険商品の提供を行う際には、お客さまの年齢や性別、家族状況などに応じ、公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認いただきながら、最適な保障を提供しています。
- 保険募集やアフターフォローをはじめとしたご高齢のお客さまへの対応等については、「保険募集コンプライアンス・マニュアル」を作成し、ご高齢のお客さまへの募集ルールや応対時の心構え等の周知徹底を図っています。
- 当社の非対面募集（通信販売・インターネット申込を含む）において、ご高齢のお客さまに生命保険商品を提供する場合には、ご安心いただき、納得のうえご加入いただくために、お客さまの状況に応じた丁寧かつわかりやすい説明に努めています。また、70歳以上のご契約者への保険募集に際しては、保険契約申込の受付後にご契約者あて電話連絡を行うことにより、ご契約者のご意向に沿ったご契約内容であることを確認しています。
- 募集代理店に対しては、募集代理店において策定されるご高齢のお客さまへの募集ルールの参考とすべく、次のとおり募集時の推奨ルールを策定しています。
  - (1) 申込みお手続き時に「ご親族」（指定代理請求人等）にご同席いただきます。
  - (2) 申込みお手続き時に「複数の保険募集人」により対応します。
  - (3) 申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、「複数回の募集機会」を設けます。

また、募集代理店点検等を通じて、募集代理店においてご高齢のお客さまへの募集ルールを定め、ご年齢や生命保険商品の特性等に配慮した募集を行う態勢が整備されていることを確認しています。

○ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに配慮し、給付金等のご請求に際しては必要書類の簡素化として、一定の条件のもと診断書のご提出が不要となる「簡易取扱い制度」の取扱い範囲を広げること等を実施しています。

また、ご契約者自身によるお問い合わせやご契約者自身へのお手続きの案内が困難となる場合に備え、ご家族の連絡先をご登録いただき、ご契約内容等をご登録いただいたご家族に案内させていただく「家族情報登録制度」を創設し、運用を開始しています。

#### 【アフターフォロー・保全手続き】

○メディケア生命では、生命保険商品のご加入後においても、年に1回、ご契約者さまに対して、ご加入いただいたご契約の内容についての状況を記載した総合通知を送付しています。総合通知には、お客さまにご確認いただきたい事項をまとめた情報冊子を同封し、住所変更等必要なお手続きやご請求いただける給付金等の請求に漏れがないかといった点について、わかりやすく解説しています。

○ご加入いただいている生命保険契約に関する各種お手続きについて、お客さまからのご要望に対して迅速かつ丁寧な対応に努めています。

○お客さまがインターネットを通じてご利用いただける各種サービスの拡充を図るなど、迅速かつ丁寧なお客さまサービスの遂行に努めています。

さらに、お客さまの利便性をより向上させる取組みとして、インターネットについては、スマートフォンからも利用しやすい仕様としています。

#### 【給付金等のお支払い】

○メディケア生命では、お客さまに病気やけがなど「もしも」のことがあったとき、給付金等を正確かつ迅速にお支払いすることが、最も重要な使命のひとつと考えています。

○支払業務に携わる担当者およびコールセンターや代理店営業担当者への教育・研修を継続的に実施するとともに、支払部門に所属する職員全員が、一般社団法人生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」資格の取得を目指すなど、所定の教育体系により、査定能力の更なる向上を図っています。

○給付金等のご請求案内およびお支払手続きにおいては、専用のシステムを用いる等により正確で迅速なお支払いを行っています。

また、給付金等のご請求案内の際には、ご加入いただいているご契約の保障内容に基づき、病気やケガの内容から関連する各種給付金等について、ご請求可能な給付種類をお客さま自身にご確認いただくことができる帳票を、契約内容通知とあわせて送付しています。

さらに、支払漏れを防止するために、全件、支払後検証による点検を行うとともに、請求勧奨要否についての点検も行っています。

○給付金等のお支払いに関するご相談について、お客さまにわかりやすく丁寧な説明を行うために、専用の相談窓口を開設しご相談を受け付けています。



### 3. お客様にとってわかりやすい情報の提供

メディケア生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客様が商品選択するうえで重要な情報をわかりやすく提供いたします。将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、法令等を踏まえお客様にご負担いただく諸費用等の開示を行うなど、わかりやすい情報の提供に努めてまいります。

#### <具体的な取組み>

##### 【わかりやすい情報の提供】

- メディケア生命では、生命保険協会の各種ガイドライン等を踏まえて募集資料を作成し、生命保険商品の内容等に応じ、保険の仕組みや保障内容、保険料およびお客様に影響のあるリスクに関する情報等をわかりやすく提供しています。
- 契約概要や商品パンフレット等を用いて、お客様のご意向に沿った提案を行うとともに、保障機能（特約）ごとにお支払理由をわかりやすく説明しています。
- 契約概要をはじめとする募集資料の新規作成・改訂の際には次の点に留意しています。
  - ・生命保険商品の魅力に関する情報は、制限事項もあわせて表示する等、その商品のリスクも明確に伝わるよう配慮し、リスク情報については、図表等を用いて定量的にわかりやすく記載するよう工夫しています。
  - ・情報の重要性により記載方法を区別し、特に留意すべき事項については、その旨が分かるよう工夫しています。
  - ・商品内容に応じ、仕組みの単純な商品は簡素な記載に留める一方、複雑な商品においては十分な情報量を確保するなど、その内容に沿った丁寧な情報提供に努めています。
- 重要な情報をわかりやすく提供する観点から、募集資料を作成・改訂する際には、外部コンサルティング会社等の知見を参考とし、ユニバーサルデザインの観点も取り入れて検討・作成するなど、ご高齢のお客様や障がいのあるお客様にも配慮した募集資料の作成に努めています。
- 将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、金利・為替・株式相場等の影響により、お客様のお受け取りになる保険金等が変動するという特性やリスク、お客様にご負担いただく費用等について、募集資料等を通じてわかりやすい情報提供を行います。また、募集代理店に対しても、教材の提供や研修を通じて、指導・定着を図ります。

#### 4. お客様のニーズに適った商品提供を支える資産運用

メディケア生命では、お客様のニーズに適った生命保険商品の提供を可能にするため、そして将来にわたって給付金等を確実にお支払いするために、適切なリスクコントロールのもと、安定的な資産運用収益の確保に取り組んでまいります。

##### <具体的な取組み>

###### 【安定的な資産運用収益の確保に向けた取組み】

○メディケア生命では、適切なリスクコントロールのもと、リスクとリターンのバランスを踏まえた投資を行っています。具体的には、公社債を中心としたポートフォリオに基づきリスクを適切にコントロールし、資産運用収益の安定的な獲得を目指すことで、お客様のニーズに適った商品供給を支えるとともに、低金利環境が継続する中においても給付金等を確実にお支払いできるように努めています。

#### 5. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

メディケア生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の提供に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客様満足維持・向上に努めてまいります。また、お客様満足維持・向上に向けた取組みも踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

##### <具体的な取組み>

###### 【従業員教育】

○メディケア生命では、当社生命保険商品の他、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育を継続的に実施するなど、従業員に対する教育・研修に取り組んでいます。

○従業員の成長ステップに応じ、一般社団法人生命保険協会主催の各種試験への取組みを積極的に推進しています。

○また、生命保険だけではなく金融商品・社会保障制度等に関する豊富な知識を有する「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」資格取得・活用を継続的に推進しています。

###### 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

○メディケア生命では、営業推進部門を含む全従業員の評価について、生命保険商品の提供やお客様満足維持・向上に向けた取組み等、総合的な観点から実施する体系を構築しています。

###### 【募集代理店に支払う販売手数料体系】

○募集代理店あての販売手数料については、乗合代理店における比較推奨販売等の業務の健全かつ適切な運営を確保する体系としています。具体的には、「顧客本位の業務運営」に関する取組みや「募集品質向上」に関する取組みなどを評価する観点から体系を構築しています。



○また、こうした募集代理店による取組みをより精緻に評価し、その結果を手数料に反映させる体系を検討・導入してまいります。

## 6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

メディケア生命では、お客さま利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間、またはお客さま相互間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて生命保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

### <具体的な取組み>

#### 【利益相反管理態勢】

○メディケア生命では、役職員の行動規範である「メディケア生命役職員行動憲章」において、利益相反による弊害を防止することを定めるとともに、利益相反管理方針等を策定し、利益相反を適切に管理する態勢を整備しています。

○利益相反管理方針等において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理の適切性を確保し、お客さまの保護および利便の向上を図ることを定めています。また、管理対象となる取引の類型を定め、管理対象取引に該当する取引が認められる場合は、取引に関与する部門間の情報の遮断や取引の中止などの適切な管理を行うこととしています。

○各部門が利益相反の可能性のある取引を行おうとする場合は、利益相反管理部門であるコンプライアンス・リスク管理部が利益相反の管理対象取引に該当するか否かを判断しています。管理対象取引に該当した場合は、取引に関与する部門間での情報遮断や取引の中止などの適切な対応を行っています。

#### 【資産運用業務における利益相反管理】

○メディケア生命では、資産運用業務における利益相反について、次の取組みにより、保険契約等の取引関係に関わらず、投資判断において資産運用部門が意思決定の独立性を確保することにより、適切な管理態勢を構築します。

- ・営業推進部門と資産運用部門を分離し、保険加入等を条件とした投資が行われないための体制を構築しています。

#### 【代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保】

○メディケア生命では、生命保険商品にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、比較推奨販売等が適切に実施されるよう、保険募集管理態勢が整備されていることについて、毎年募集代理店に確認するなど、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。

○また、募集代理店あての販売手数料については、その体系・考え方を当社ホームページで公表しています。公表内容は、よりわかりやすい説明となるよう今後も検討してまいります。

## 7. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

メディケア生命では、お客様本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

### <具体的な取組み>

#### 【実効性を高めるための体制整備】

○メディケア生命では、「お客様本位の業務運営」の実施状況について、社長が議長となる経営会議において、役員・部長による定期的な振返りを行い、PDCA機能を発揮し、各種取組みの実効性を高めていきます。その結果も踏まえて、適宜方針の見直しを検討するとともに、ホームページでその状況を公表します。

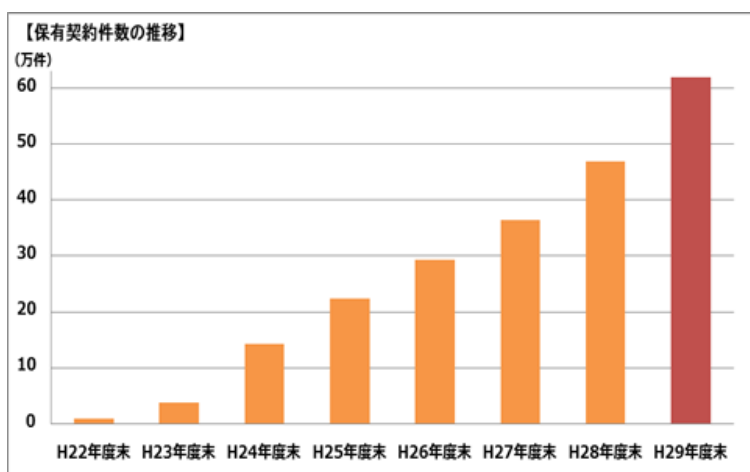
○住友生命グループとして、グループ各社がお客様本位の業務運営に関わる認識を共有し取組みを推進していくために設置された住友生命の「お客様本位の業務運営」推進協議会（※）に、当社社長が構成員として参加し、グループ全体の振返りを定期的に行います。

（※）住友生命社長が議長を務め、住友生命の関係役員、住友生命子会社の当社社長、いずみライフデザイナーズ社長、保険デザイン社長が構成員となる協議会

#### 【評価指標の設定】

○お客様本位の業務運営の定着を図るために以下の評価指標を設定し、各種取組みとあわせて、定期的に進捗状況を確認します。

- ・お客様本位の業務運営に関する取組みの集大成と位置づけられる評価指標として「保有契約件数」を設定し、着実な増加に向けて取り組みます。



- ・代理店を通じた保険募集がメインである当社にとって、お客様の声を直接お聞きできる貴重な接点であるコールセンターの「応答率」を評価指標として設定し、お客様により一層ご満足・ご支持いただける態勢を目指します。【平成30年度目標：95%以上】

以上