

## お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

社会保障制度を補完し自助努力を支える生命保険事業の社会的責任を認識し、超高齢社会をはじめとする環境変化をふまえて、お客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢の整備等を通じて、多様化・個別化するお客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発・提供・管理に努めます。また、保険商品をおすすめする際には、お客さまのご意向を十分お伺いしたうえで、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況等に照らし、最適な商品・サービスをご提供するように努めます。

### お客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢

#### ●商品開発時

以下の取組みを通じて、お客さまの期待にお応えする商品の開発を行なっています。

##### 商品開発における主な取組事項

- 商品案策定前の市場調査等を通じたお客さまニーズの把握
- 把握したお客さまニーズに基づき、特に利益が享受いただけるお客さま層を想定の上、お客さまニーズにあった商品案を策定
- 商品特性に応じて、「継続期間」「投資経験・知識」「リスク許容度」「資産状況」等から想定されるお客さま層を考慮。あわせて、為替や金利実績等をふまえたお客さまが将来受け取る金額のシミュレーション結果等を検証。検証の結果は、関係部署と共有のうえ、商品開発を実施
- 銀行等金融機関窓口で当社商品を取り扱う場合、「金融機関代理店向けご提案書」を活用し、想定されるお客さま層や商品のリスク・リターン・コストといった情報を共有するなど、適切な販売態勢の整備に向けた取組みを推進



#### ●商品販売時

以下の取組みを通じて、お客さまの期待にお応えするコンサルティングサービスを行なっています。お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービスや保険募集代理店への委託について、そのほかの具体的な取組事項は、P.19もご参照ください。

##### 商品販売時における主な取組事項

- お客さまに商品のご案内をするにあたり、人生における夢や希望をお客さまに確認
- 確認の結果をふまえ、計画的な資金準備の必要性と、リスクへの備えを確認いただくことができる「おかねとほけんの参考書」を活用
- 資金準備の状況やリスクに対する備えのご意向を確認いただく「意向把握アンケート」を活用



おかねとほけんの参考書



意向把握アンケート

#### ●商品販売後

商品販売後も、お客さまの期待にお応えし続ける商品であるよう、販売後の検証を行なっています。商品販売後のお客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢について、具体的な取組事項は、P.19保険募集代理店への委託もご参照ください。

##### 商品販売後の検証における主な取組事項

- 販売状況や資産運用状況等を検証し、開発時に想定したお客さまニーズやリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証。外部委託した資産運用状況については、想定した運用結果となっているかも検証し、定期的に確認。確認の結果は、関係部署と共有のうえ、必要に応じて商品の改善などを実施
- 銀行等金融機関窓口販売で当社商品を取り扱う場合は、検証の結果を金融機関代理店と共有のうえ、必要に応じて販売態勢の見直しを実施

##### 商品販売後の検証結果をふまえて、改善した取組事例

- 外貨建一時払終身保険において、円換算額の運用成果があらかじめ指定した目標値に到達後、自動的に利益を確保することができる仕組みである「円建終身保険移行特則」を付加した契約の大半が、早期に目標値に到達している状況について検証を行ない、当社が想定する「長期の資産形成」というお客さまの期待に応えるべく、同特則を廃止
- 当社では、「長期（10年以上）の資産形成」を目的として、商品を提供しているものの、販売状況を検証した結果、想定している販売手法とは異なる事象（早期での解約後、同種商品の加入）が一定程度発生。改めて、金融機関代理店に求めるアフターフォロー内容の明示化・共有化を通じ、お客さまの期待によりお応えするため、販売態勢の高度化に向けた対話を進め、アフターフォローを重視する当社取組みに賛同いただいた金融機関代理店に支払う手数料について、役務の対価の観点から見直し

#### 「お客さまの最善の利益に資する商品提供等を確保する態勢」の検証

お客さまの最善の利益を確保するために、商品提供に関しては、商品開発の執行部署とは別の部署が定期的に検証を行なう体制を整えています。

また、商品開発管理に関する社内規程等に基づいて、「商品開発時」「商品販売後」等の局面において、必要に応じて社外取締役が出席する取締役会へ報告を実施しています。

検証結果等をもとに、経営層はさらなる品質管理の向上に向けた取組みを適宜指示し、業務執行部署の執行状況を評価するなどPDCAサイクルを通じた品質管理の効果的な運用をめざしています。

# 方針 5 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

## お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ

### ●個人保険分野

#### 保障性商品

ライフステージの変化や医療技術の進歩等に応じ「最適・最新の保障」を準備可能な組立総合保障保険「ベストスタイル」をはじめ、一生涯、保険料が変わることなく医療保障を準備できる終身医療保険等を提供しています。

#### 貯蓄性商品

お客さまの資産形成をサポートするため、円貨建ておよび外貨建ての積立タイプ・一時払タイプの商品を提供する等、幅広い商品ラインアップを用意しています。

#### 新規開発商品

##### 「明治安田の長期運用年金」(2024年10月発売)

お客さまの資産形成ポートフォリオの「長期的・安定的」部分を担い、予定利率の更新や、配当の仕組みにより、将来の資産を着実に増やすことが期待できる円貨建ての平準払個人年金保険です。



##### 「循環器病 対策Pro」(2025年1月発売)

「循環器病」の特徴を捉えて、進行(重症化)予防の段階から健康状態の変化に応じて、「保障」と「サービス」を組み合わせ提供の商品です。

国立研究開発法人国立循環器病研究センターとの共同研究成果を活用したサービスは、論文やエビデンスの公開情報に基づいたものです。



#### かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命

「かんたん」「小口」「わかりやすい」をコンセプトとした「かんたん保険シリーズ ライト! By明治安田生命」は、生命保険3商品、損害保険5商品をラインアップしています。2016年10月のシリーズ創設以来、2025年3月末までに345万件を超えるご契約をいただいています。

|                |                                                         |
|----------------|---------------------------------------------------------|
| 明治安田のケガほけん     | 入院・手術・退院後の通院などの保障をケガに限定してご準備いただける保険です                   |
| 明治安田生命じぶんの積立   | 手軽に始められ、満期保険金のある積立保険です                                  |
| 明治安田生命つみたて学資   | お子さまの成長にあわせ将来の教育費を計画的にご準備いただける、こども保険です                  |
| 明治安田生命おてがる自転車  | 自転車運転中の思わぬ事故によるおケガや賠償事故からお客さまをお守りする保険です                 |
| 明治安田生命おまもり家財   | 火災や地震をはじめとする多くの自然災害から、お客さまの大切な家財をお守りする保険です              |
| 明治安田生命おでかけ携行品  | 身の回り品の破損や盗難に加え、賠償事故やおケガからお客さまをお守りする保険です                 |
| 明治安田生命ちよいのり自動車 | 自動車をお持ちでない方や普段乗らない自動車を臨時に運転する場合に、24時間単位でご加入いただける自動車保険です |
| 明治安田生命えがおのペット  | 大切なご家族ともいえるペットの通院・入院・手術等に備える保険です                        |

### ●企業保険分野

#### 新規開発商品

##### 「明治安田のかんたん・おてごろ団体保険」<無配当総合福祉団体定期保険>(2024年10月発売)

死亡保障に特化した保障内容で、従業員・所属員に対する弔慰金・死亡退職金などの財源をより低廉な保険料で準備いただくことができ、企業・団体における福利厚生制度の効率的な拡充ニーズにお応えします。

また、従業員・所属員等の健康増進に取り組み、「健康経営優良法人」の認定を受けている企業・団体に対しては、保険料を割引し健康経営®の取組みを後押しします。

加えて、各種事務手続きをインターネット上で効率的に行なうことができます。

(注)「健康経営®」はNPO法人健康経営研究会の登録商標です

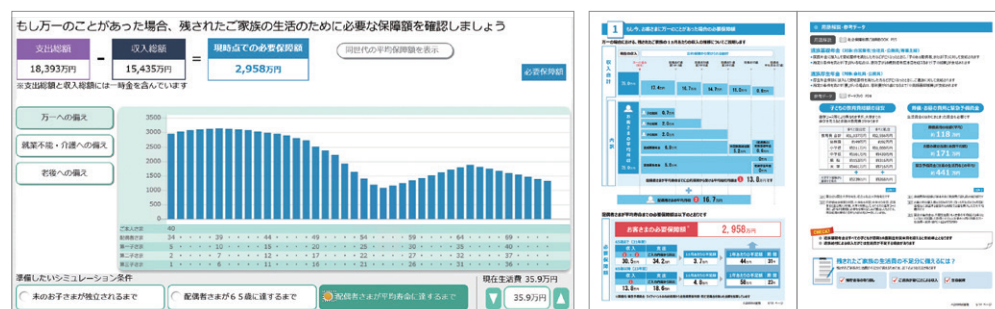


# 方針5 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

## お客さまのニーズやご意向等をふまえたコンサルティングサービス

当社の「販売・サービス方針」に基づき、「社会保障制度を含めた総合的なアドバイス」や「お客さまが思い描く人生設計の実現」のため、人生に潜むリスクに対して自助努力で備えるべき必要な保障額を対面・非対面で確認できる「必要保障額シミュレーション※」を活用した、質の高いコンサルティング活動の充実に取り組むとともに、その適切性について確認する態勢を適宜整備しています。

※お客さまのご家族情報や収入・支出情報から「万一のことがあったときのリスク」「就業不能や介護が必要になったときのリスク」「老後資金が不足するリスク」の人生に潜むリスクに対する必要保障額をシミュレーションしていただくことが可能です



必要保障額シミュレーション

市場リスク(外貨建保険がもつ為替リスクや金利変動リスク等)を有する特定保険契約については、お客さまのニーズやご意向等の確認に加え、お客さまの年齢、知識、投資経験、加入目的、収入・財産の状況等に応じて商品およびリスクの内容について十分ご説明します。

ご高齢の方へは、ご意向の確認のためにきめ細やかな対応を行なうとともに、商品内容等に誤解が生じないよう、より丁寧な説明に努めます。また、70歳以上のお客さまの生命保険加入にあたっては、原則ご家族同席によるお手続きをお願いし、安心・納得してご加入いただけるよう取り組んでいます。



「ご家族同席のお願い」チラシ

## 保険募集代理店への委託

保険募集代理店がお客さまへ当社商品を販売する際に、お客さまのご意向に沿って商品を提案するために、保険募集代理店に対し適切な教育・指導を行なうとともに、適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認しています。

### 代理店自己点検の実施

一般社団法人生命保険協会の「募集代理店共通自己点検表」を活用し、年1回、保険募集代理店における募集管理状況および契約管理状況等についての現状と課題を把握するとともに、課題がある保険募集代理店に対し当社が適宜適切な指導を実施しています。

### 定期的な内部管理に関する打合せの実施

金融機関代理店とは、年に2回「代理店内部管理打合せ」を実施し、コンプライアンスに関連する取組状況を共有しています。具体的には、苦情、解約、クーリング・オフなどのモニタリング、想定顧客への販売状況、リスク・リターン分析などについて共有し、課題や改善策について協議しています。金融機関代理店の状況に応じて、アフターフォローの充実や高度化、そして販売手法の向上を支援するために、適切な情報を提供します。

### 手数料体系の考え方の開示

委託先の保険募集代理店においてお客さまのご意向に沿った商品の提案が行なわれる管理体制のさらなる高度化をめざし、一般社団法人生命保険協会の「代理店業務品質評価運営」の趣旨を反映し、代理店手数料体系の見直しを実施するとともに、手数料体系の考え方を開示しています。



(注) 詳細は当社ホームページの「保険募集代理店におけるお客さま志向の業務運営に資する手数料体系の考え方について」([https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/fee\\_structure.html](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/fee_structure.html))をご参照ください

