

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つつ、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努めます。

代表的な取組内容	
商品 開発時	■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 ・ 想定されるお客さま層を検討し、類似商品との商品性の比較・検証等もふまえ、お客さまのニーズに対応した商品の開発に努めています。 ・ また、為替変動・金利変動といったリスク特性等もふまえつつ、多面的に商品の合理性の検証を行ないます。 ・ 銀行等金融機関窓口販売で取り扱う場合は、必要な情報を保険募集代理店等委託先と共有するなど、適切な販売態勢に向けた取組みを推進しています。
商品 販売時	■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、お客さまのライフステージ、加入目的、財産状況、および社会保障制度等をふまえた最適な商品のご提案等を行なうコンサルティングサービスに努め、その適切性についても確認する態勢を適宜整備しています。お客さまのご意向に沿う商品提案と商品内容を十分ご理解いただくための「契約概要」、「注意喚起情報」等のご説明をはじめとする商品選択のための情報をご提供します。 ・ ご加入時に「意向比較・確認書」等を用いてお客さまのご意向を的確に把握・確認することに加え、ご加入後も、お客さまのご意向を確認しています。 ・ なお、外貨建保険・変額年金保険等の市場リスクのある商品（以下、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比べ、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。 ・ また、ご高齢のお客さまには、ご家族同席でのお手続きをご案内するなど、ご意向の確認のためによりきめ細やかな対応を行なうとともに、商品内容等の説明に際し、誤解を招くことのないよう、より丁寧な説明に努めています。加えて、15 歳未満の方を被保険者とする生命保険契約については、適切な保険金額を設定しています。

代表的な取組内容	
商品 販売時	■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た商品の提案を行なえる適切な保険募集管理態勢が構築されているかを確認するとともに、当該態勢が維持・高度化されるよう、適切な教育・指導を行なっています。 ・ 保険募集代理店に支払う販売手数料については、保険募集代理店自身の経営管理態勢や、保険募集管理態勢の状況などを評価し、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となるよう構築・整備しており、詳細は当社ホームページにおいて公表しています。 ・ なお、「手数料規程」に基づく手数料のほかに、当社の特定商品の販売量に偏重した上乗せ報酬等の支払いは行なっておりません。
商品 販売後	■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 ・ お客さまのニーズへの対応状況や保険募集代理店を含む販売状況、資産運用状況等の情報は、商品提供に携わる各部門に横断的に共有され、商品開発時に想定していた商品性等が確保されているかを定期的に検証しています。 ・ 銀行等金融機関窓口販売で取り扱う場合は、検証結果を保険募集代理店等委託先とも共有のうえ、必要に応じて販売態勢の見直しや商品の改定等を行なっています。 ・ これらのお客さまの最善の利益に資する商品提供等における品質確保の取組み（プロダクトガバナンス）については、検証を担う部署による定期的な検証を通じて、適宜見直しを行なっています。

ご加入時のお客さまへの情報提供の充実

お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するとともに、お客さまにご提供する商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

代表的な取組内容

■お客さま視点に立った情報提供

- ・お客さまにおすすめする保険商品を正しくご理解のうえ、選択いただくために、募集資料（パンフレット）に商品特性を記載するとともにお客さまや社外の専門家のご意見をふまえ、お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料（保険設計書・パンフレット等）の作成・改善に努めています。
- ・保険商品をおすすめする際には、お客さまが必要な保障を選択しやすいよう、わかりやすい情報の提供に努めています。具体的には、商品の基本的な仕組みや特徴・リスク等に応じ、保険種類ごとの保険料や保障内容、複数の保障を組み合わせる場合や団体保険において生命保険・損害保険をセット販売している場合はその区分等、特に重要な情報を強調して募集資料に記載しています。
- ・また、外貨建一時払保険契約を銀行等金融機関窓口販売で取り扱う場合は、たとえば外貨預金と死亡保障商品の組み合わせなど、他の金融商品を個別に購入することにより、全く同一の機能は得られないものの、類似の機能を得られる可能性がある旨を「重要情報シート」に記載し、情報提供を行なっています。
- ・「ご契約のしおり 定款・約款」等のご契約の際にお渡しする重要書類等については、専門用語の平易な言葉への言い換えやイラストの挿入等、お客さまの誤解を招くことがないように平明化に取り組んでいます。
- ・お客さまに安心して商品に加入いただき、長期にわたってご継続いただけるよう、当社の商品提供等における品質確保の取組み（プロダクトガバナンス）態勢等をホームページで開示するなど、お客さまへの情報提供に努めています。

■重要な情報の開示（手数料等の明確化等）

- ・特定保険契約については、お客さまに為替リスク等の市場リスクをご負担いただくことから、特にご加入後に不利益となる可能性のある情報や、お客さまにご負担いただく費用、当社の資産運用体制等の開示を行なっています。
- ・銀行等金融機関窓口販売で取り扱う場合は、当社が銀行等に支払う販売手数料（銀行によるお客さまへのコンサルティング等の対価）のお客さま向け開示等を行なっています。また、外貨建一時払保険を対象に、お客さまが他の金融商品との比較を容易に行なえるよう、金融機関代理店が、お客さまにご説明する際に使用する「重要情報シート」を作成・活用するにあたり、適切な情報提供・連携を行なっています。
- ・特定保険契約以外は、お客さまに市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額が確定していることから、お客さまからお申込みいただく保険料や当社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額をわかりやすく情報提供しています。