

2022年度 『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果

2023年6月
富国生命保険相互会社



人と人の間に

フコク生命

THE MUTUAL



HelloKitty

© 2023 SANRIO CO., LTD. APPROVAL No. L636298

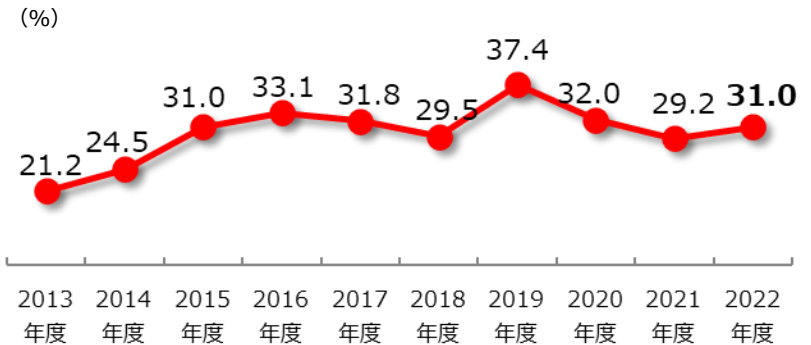
方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践

1. 『「お客さま基点」の業務運営方針』の評価指標（KPI）：他者加入推奨意向※

- 中期経営計画の確認指標である「他者加入推奨意向」を、「お客さま基点」の業務運営の評価指標（KPI）として準用しています。
- 当社は毎年ご契約者アンケート調査を実施しています。2022年度調査における「他者加入推奨意向」は31.0%となりました。

※ご契約者アンケートにおいて「フコク生命をおすすめいただけますか」という質問に対して、「ぜひすすめたい」「すすめたい」と回答いただいたお客さまの割合

ご契約者アンケート「他者加入推奨意向」推移



2022年度調査概要

- ◇ 冊子形式による郵送調査
(実施期間2023年3月6日発送～2023年4月4日回収締切)
- ◇ お客さま約12,000名が対象 ◇ 有効回収数4,676名
- ◇ 他者加入推奨意向については、「フコク生命を他者に「ぜひすすめたい」「すすめたい」「どちらかといえばすすめたい」「どちらともいえない」「どちらかといえばすすめたくない」「すすめたくない」「まったくすすめたくない」の7択で回答

2. 行動原則の変更

- 新コーポレートメッセージ「人と人の間に」をふまえ、経営理念で掲げる「ご契約者、社会、働く職員」など、ステークホルダーの間に存在するフコク生命の役職員として、日々の業務における判断基準となるよう、行動原則を2022年6月に変更しました。



人と人の間に
フコク生命
THE MUTUAL

3. お客さま基点指標※

- 本社部門においても、各支社のお客さま基点指標の改善に向けてサポートを行い、お客さまサービスの向上に取り組んでおります。

※お客さまからの申出や手続に関する対応について「お客さま基点指標」を設け、全国の支社で指標の向上に向けて取組みを行っています。指標は毎年課題に応じて見直しを行い、迅速・確実な対応によるサービスの向上に取り組んでいます。



方針 2. お客様の「声」を経営改善に活かす取組み

1. お客様の「声」を経営改善に活かした主な取組事例

お客様の「声」

WEBで祝金請求手続きを
出来るようにしてほしい。

2022年9月から学資保険の祝金WEB請求手続きを開始
祝金支払請求書に専用サイトへの二次元コードを掲載し、24時間お手続きが可能となりました。

生命保険料控除証明書を
紙で管理するのが面倒だ。

**2022年10月から生命保険料控除証明書の
マイナポータル連携を開始**

従来のはがきなどの書面による必要書類の提出が簡便になるほか、必要書類の保管や管理が不要となりました。
※マイナポータル：内閣府が運営するマイナンバーカードを利用した個人向けオンラインサービス

手続きの時に
印鑑を押す必要はあるのか。

2022年10月からお手続きの際の認印の押印を省略

給付金等請求書・年金請求書・祝金支払請求書・名義変更請求書などの
手続書類が対象となります。
※1 上記書類でも、お手続内容によっては押印が必要な場合もございます。
※2 法人契約などのお手続きについては今後も押印が必要となります。



HelloKitty

© 2023 SANRIO CO., LTD. APPROVAL No. L636298

簡単に住所変更の手続きが
できないのか。

**フコク生命だよりに記載の二次元コードから
住所変更手続が可能になりました**

フコク生命だよりに記載の二次元コードより簡単に速くお手続きができます。
※1 フコク生命だよりは毎年8月に契約者さまへ発送している冊子です。
※2 住所・電話番号変更手続WEBサイトへの受付期間は8月～10月までの3ヵ月間です。

方針 3. お客様のニーズに対応した責任ある最適な保険商品・サービスの提供

1. お客様に本当に必要とされる保険商品・サービスの提供

(1) 医療保険の新品「ワイド・プロテクト」の発売

- 日帰り入院からまとまった金額を支払う一時金方式の給付と、入院が長期化した場合の医療費を確実にカバーする日額方式の給付を組み合わせたハイブリッド型の入院保障を導入しました。
- また、所定の生活習慣病や女性疾病の「投薬治療」を給付対象とすることで、早期受診を促し疾病の進行抑制をサポートする2つの重症化予防特約を新たに開発するなど、早期の治療から重大疾病の療養まで切れ目なくカバーするワイドな保障を提供します。



医療保険（有配当/2022）

(2) 学資保険の料率改定（引下げ）の実施

- 昨今の市中金利の動向等をふまえ、学資保険の料率の見直しを行い、2023年4月以降に加入する保険契約から料率改定（引下げ）を実施することといたしました。本改定により貯蓄性が向上し、これまで以上に効率的な教育資金等の準備が可能となります。
- また、2017年度から2022年度に販売した学資保険に対して公平性確保の観点から予定利率引き上げ幅相当の利差配当を開始。これにより個人保険分野の増配は11年連続となります。



5年ごと配当付学資保険

(3) きめ細やかなコンサルティングセールスの実践

- ビジネス版チャットツールである「LINE WORKS」において、新たに保全手続きにおける「本人確認書類等」の画像ファイルを、LINE WORKS経由で受領する電子的送付の取扱いを開始し、お客様の利便性向上に資するサービスの提供に努めています。

LINE WORKS

2. 代理店への教育・指導に係る取組み

- 代理店向けのコンプライアンス・マニュアルに意向把握にもとづく適正な募集プロセスを掲載し、指導・教育を行っています。
- 営業支援インフラの一つである「募集代理店向け各種ツールライブラリー」を改修。項目の見直しや掲載帳票の新規追加等を行い、利便性の向上を図りました。また、同インフラ内に教育・研修用の動画を掲載し、非対面での教育・研修が可能となりました。

方針 4. お客様への情報提供の充実

1. 保険商品パンフレットの刷新

- 医療保険「ワイド・プロテクト」発売を機に新規制作した商品パンフレットを中心に、より分かりやすく見やすくすることを目的に改訂を行い、更なるバージョンアップを実施しました。同時に、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（UCDA）による「見やすいデザイン」について、対象となるパンフレットの認証取得をさらに広げました。
- 複数の特約を組み合わせ加入することがメインとなる特約組立型総合保険「未来のとびら」パンフレットについて、保障分野ごとのテーマカラーを見直し、表示を改めました。
- 新しい商品パンフレットにもとづき、お客様に対して、よりわかりやすく良質で均質な情報提供ができるよう、お客様アドバイザーへの教育にも取り組みました。

<「ワイド・プロテクト」パンフレット>



2. 情報提供ツールの制作

- お客様に「将来の必要保障額」をより具体的にご理解いただく「未来パレット」、人生の様々なリスクへの公的な備えと自分ですべき備えを見ていただく「ライフエフNavi」を制作しました。

<ライフエフNavi>



<未来パレット>

3. 「ワイド・プロテクト」特設サイトの開設

- 2022年4月の医療保険の改定に伴い、新商品「ワイド・プロテクト」の特設サイトを開設し、動画をはじめとする商品説明や「かんたん保険料試算」など、お客様にとって有益な情報をお届けしています。

4. 代理店手数料体系の考え方

- 2021年4月より改正された代理店手数料規程により、販売状況に応じた手数料体系に、業務品質等の評価を組み込む運営を開始しています。

「お客様基点」の業務運営に資する代理店手数料体系の考え方は[こちら](#)

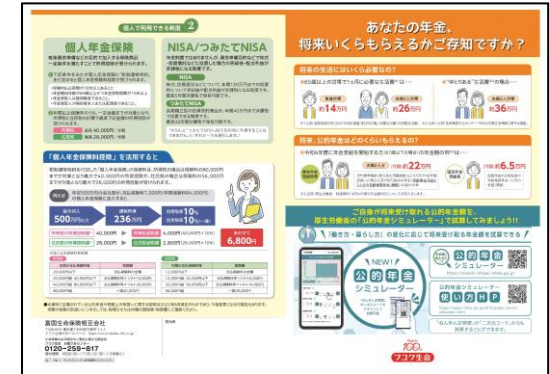
方針 5. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

1. お客様の立場にたったアフターサービスの充実

(1) 定期訪問活動での情報提供

- お客様への定期訪問活動では、年複数回訪問し、「公的年金見える化ツール」などの資料を活用して積極的に情報提供を行うとともに、お支払事由やライフイベントの変化に伴うお手続きが発生していないかのご案内を行い、質の高いアフターサービスに努めました。

<情報提供資料「公的年金見える化ツール」>



(2) 「保険金・給付金のご請求のまにに《ワイド・プロテクト版》」の作成

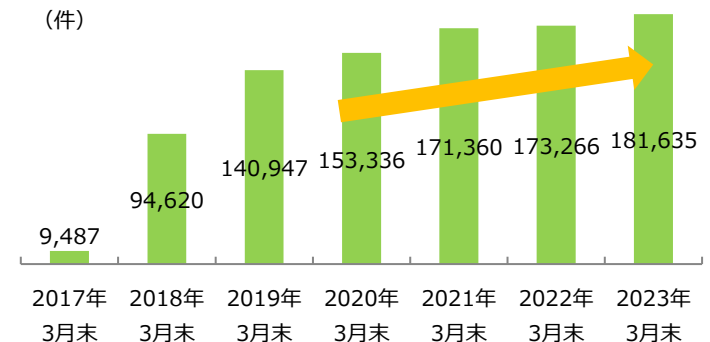
- 保険金・給付金のご請求手続きについては、お客様へのご案内として小冊子「保険金・給付金のご請求のまにに」をお渡ししています。
- 2022年4月の新商品「ワイド・プロテクト」発売にとともに、「ワイド・プロテクト」専用の冊子「保険金・給付金のご請求のまにに《ワイド・プロテクト版》」を新規に作成しました。給付対象の異なる商品ごとに冊子を作成することで、利便性の向上に努めています。

2. ご家族情報登録制度

- ご高齢のお客様へのサポート体制を充実させるため、2016年度より「ご家族情報登録制度（※）」を開始し、登録の推進に努めています。
- また、2022年4月より「第二連絡先」として登録されたご家族からの照会に対して契約内容等の情報を開示できるようになりました。

※あらかじめお客様のご家族の方を「第二連絡先」としてご登録いただくことで、お客様の「家庭・生活の変化」や「体調の変化」などにより、万一、お客様と連絡が取れなくなった場合でも、「第二連絡先」のご家族を通じてお客様に連絡を取らせていただく制度です。

<ご家族情報登録制度 登録件数の推移>



方針 6. お客様の利益を最優先とした資産運用の実践

1. 将来にわたる高水準の運用収益の確保

- 世界的な高インフレに伴う主要中央銀行の積極的な金融引締めなどを背景に、金融資本市場の先行き不透明感が強かったことから、円貨建公社債を中心に資金を配分し、流動性の確保を第一とした資産運用を行いました。
- また、海外の政策金利引き上げに伴う為替ヘッジコストの上昇により、収益性が低下したヘッジ付外債の大幅な削減を進めました。
- こうした取組みなどにより、基礎利益上の運用収支は1,344億円と引き続き高水準を確保しました。

2. 資産運用の高度化への取組み

- 海外資産運用子会社の運用力強化や、当社グループが十分にカバーしきれていない地域・アセットクラスの運用に係る覚書を締結している海外の資産運用会社との協業などを通じた、グローバルな分散投資の深化に努めました。
- これらの資産運用会社へのトレーニー派遣や定期的な意見交換などを通じた運用ノウハウの獲得などにより、資産運用力の向上に努めるとともに、資産運用の高度化を実践しうるグローバルな視野を有する人材の育成に取り組んでいます。

3. 経営方針に則ったESG投融資の拡充

- 「生命保険事業を営む相互会社として、持続可能な社会の実現に貢献する」という経営方針に則り、ESG（環境・社会・ガバナンス）課題を考慮した投融資にも積極的に取り組みました。

<取組事例>

- 生物多様性の保全の取組みを支援するために発行された債券
- アフリカ大陸における電力の普及を支援するために発行された債券
- その結果、2022年度のESG投融資の新規実行は、総額で450億円となりました。

Signatory of:



4. スチュワードシップ[®]責任への取組み

- 主要投資先企業との、「目的を持った対話」において、中長期的視点から状況の把握と認識の共有を図るとともに、企業価値向上に資するべく提言を行いました。

方針 7. 利益相反の適切な管理

1. 利益相反の適切な管理

- 当社が行う取引により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な利益相反管理を行うため、「利益相反管理のための基本方針」および「利益相反管理規程」を定め、これを遵守しています。

利益相反管理の方法

当社およびグループ会社は、利益相反管理の方法として次に掲げる方法その他の方法を適宜選択し、またはそれらを組み合わせることにより、お客さまの保護を適正に行います。

- ①利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法
- ②利益相反のおそれのある取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- ③利益相反のおそれのある取引の一方の取引を中止する方法
- ④利益相反のおそれのあることをお客さまに開示する方法

利益相反管理態勢

当社は、当社およびグループ会社の利益相反管理を統括するための部署およびその責任者（利益相反管理統括者）を設置し、必要な規程の制定を行い適切な利益相反管理を行うものとします。

「利益相反のおそれのある取引」の主な取引事例

保険契約者の利益を踏まえて運用部門が行う投資先企業の選定や株主議決権の行使にあたり、運用部門以外の意向が優先される場合

有価証券に係るお客さまの潜在的な取引情報を知りながら、当該有価証券について取引を行う場合

※利益相反のおそれのある取引に該当する保険営業上のコンプライアンス違反は、法令等遵守態勢の中で適切な管理を行っています。

- 2022年5月に、全職員向けに適切な利益相反管理を行うための研修を、eラーニング（継続教育）により実施しました。

方針 8. 「お客さま基点」を実践できる人づくり

1. 「お客さま基点」を実践できる人づくり

- 創業に込められた「ご契約者本位」という想いを感じ取り、この想いが脈々と受け継がれ、現在の「お客さま基点」という価値観につながっていることを意識し行動できるよう、引き続き研修の充実を図るとともに、各研修の場で理念教育の重要性を徹底しました。

2. 「車座ミーティング」の実施

- 社長と職員が双方向に対話する場づくりとして、「車座ミーティング」を実施しています。実施にあたっては、1回の参加人数を5～6人と少人数にすることで、対話が行われる環境を作っています。社長自らが発信する「お客さま基点」への想いを直接聴くことで、「あらためて、今の自分ができるお客さま基点の行動とは何か」を参加者が考えるきっかけになっています。
- 2022年度はコロナ禍による中止期間もあり、17回の開催（参加者84名）となりました。2011年9月の開始以来、累計318回の開催、のべ2,339名が参加しています。
- また、2022年4月より、新たに取締役および執行役員と職員の車座ミーティングを開始し、経営層と職員間のコミュニケーションの充実に努めています。2022年度は8名の取締役および6名の執行役員が44回開催し、のべ376名が参加しました。

3. 「100周年プロジェクト分科会（NEXT100）活動」の実施

- 2023年の創業100周年に向けて、「THE MUTUAL」（ザ・ミューチュアル）というコンセプトのもと100周年プロジェクトに取り組んでいます。年次、役職、所属を問わず、約500名の職員が12のテーマで活動を展開しています。
- 「THE MUTUAL Art for children※」では、おやさいクレヨンを製作し、全62支社及び本社営業部門で約77,000個を地域の保育園等に寄贈しました。おやさいクレオンは収穫の際に捨てられてしまう野菜の外葉などを原材料としており、「食材ロスの削減」としてSDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けた取組みの1つです。
- 職員が働きがいを持てる自己実現の場のひとつとして、引き続き100周年プロジェクトの取組みを実施していきます。

※「THE MUTUAL Art for children」:

「すまいる・ぎやらりー」（全国の特別支援学校生徒の美術作品を内幸町本社ビル地下2階に展示する企画）の作品をデザインとして活用し、その想いを発信していく活動です。作品を通じ、子どもたちと社会がつながるお手伝いをさせていただきます。

< おやさいクレオン >



パッケージデザイン:

2019年11月開催「すまいる・ぎやらりー」
福島県立聴覚支援学校会津校

作品: 「かいじゅうガオー」

作者: 石山 啓心さん（小学3年生※出展時）

金融庁公表「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応表

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	「お客さま基点」の業務運営方針	取組状況	
		方針にもとづく取組内容※ 1	取組結果※ 2
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 1. 「お客さま基点」の浸透・実践 方針 2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み 方針 6. お客さまの利益を最優先とした資産運用の実践	方針 1 (P3～4) 方針 2 (P5) 方針 6 (P11)	P1・2・6
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 7. 利益相反の適切な管理	方針 7 (P12)	P7
原則 4 手数料等の明確化	方針 4. お客さまへの情報提供の充実	方針 4 (P8～9)	P4
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 4. お客さまへの情報提供の充実	方針 4 (P8～9)	P4
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3. お客さまのニーズに対応した責任ある最適な 保険商品・サービスの提供 方針 4. お客さまへの情報提供の充実 方針 5. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実	方針 3 (P6～7) 方針 4 (P8～9) 方針 5 (P10)	P3・4・5
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 8. 「お客さま基点」を実践できる人づくり	方針 8 (P13)	P8

※ 1 『「お客さま基点」の業務運営方針』

※ 2 『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果