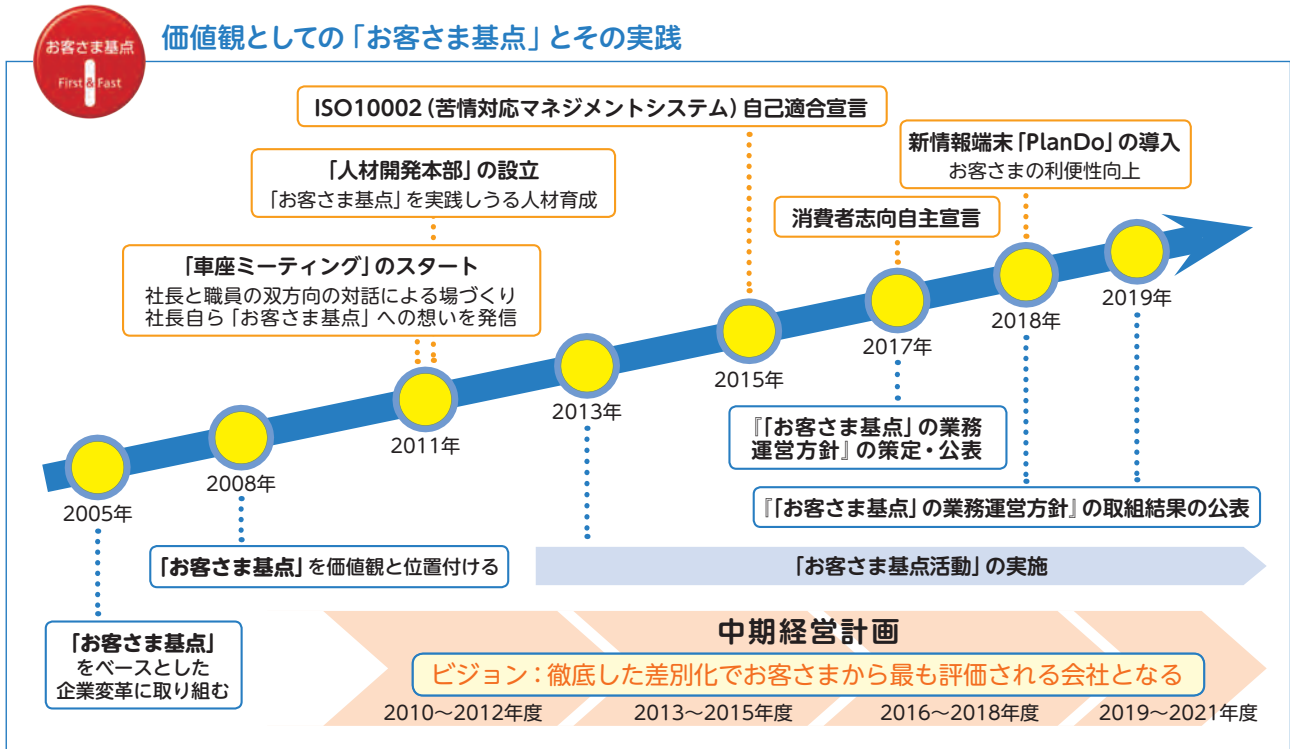


『「お客さま基点」の業務運営方針』について

当社は、2005年から「お客さま基点」を実践できる企業を目指し、2008年より「お客さま基点」を価値観と位置付け、最も大切にしなければならないあらゆる企業活動の原点としております。

「お客さま基点」のもと、長期にわたりお客さまの負託にお応えするために、2017年6月に『「お客さま基点」の業務運営方針』を策定・公表しております。



『「お客さま基点」の業務運営方針』の取組結果の公表

「お客さま基点」の業務運営方針に係る1年間の取組みについて振り返りを実施し、取組結果を毎年6月に公表しております。

『「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、ご契約者アンケートによる「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) として準用しております。

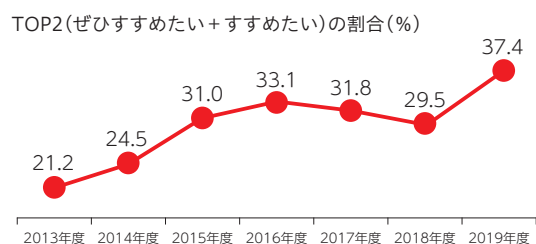
当社では毎年ご契約者アンケートを実施しておりますが、当該調査における「総合満足度」の回答においては、「大変満足」と回答されたお客さま層が「他者加入推奨意向」が高い、という結果が出ております。「大変満足」のお客さまを増やすことが、KPIの向上につながると考えております。

※他者加入推奨意向：「フコク生命をお勧めいただけますか」という質問に対して、「ぜひすすめたい」「すすめたい」と回答頂いたお客さまの割合

2019年度調査概要

- ◇往復はがきによる郵送調査 (実施期間2020年3月4日発送～2020年3月19日投函締切)
- ◇お客さま11,551名が対象 ◇有効回収数5,138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

他者加入推奨意向



『「お客さま基点」の業務運営方針』および取組結果については、当社ホームページに掲載しております。

<https://www.fukoku-life.co.jp/about/activity/customer-centric/index.html>



『フコク生命グループ：「お客さま基点」の業務運営方針』

フコク生命グループは、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、フコク生命グループならではのサービスや経験を創り出し、提供していく「お客さま基点」を価値観とし、あらゆる企業活動の原点としてまいります。

この「お客さま基点」という価値観のもと、お客さま・従業員・地域・社会とともに共通の価値を創り出せるよう、お客さま本位の業務運営を遂行してまいります。

『フコク生命：「お客さま基点」の業務運営方針』

フコク生命は、生命保険業そのものが社会への貢献であると考えております。当社の使命は、生命保険業の公共性を踏まえ、いかなる時にも保険金等を確実にお支払いし、お客さまに安心した生活を送っていただくことです。そのためには、安定した収益基盤と経営の健全性を確保し、お客さま満足度を高め安心して契約をご継続いただく必要があります。当社は、生命保険業を通じて、保険金等のお支払いという経済的なサービスの提供はもとより、お客さま一人ひとりにご安心をお届けしたいと考えております。

フコク生命は、「ご契約者本位」という想いのもと、相互会社として創業されました。ご契約者が保険団体を構成し互いに助け合う相互扶助が保険の精神であり、生命保険会社はご契約者の負託にお応えするために存在すべきで、そのためには相互会社組織が最適であるとの考えに基づき、当社のDNAである「最大たらんよりは最優たれ」を実践し、質を重視した経営の差別化を図ってまいりました。こうした想いや考えは、創業以来変わらぬ経営理念である「ご契約者の利益擁護」、そして価値観である「お客さま基点」に引き継がれております。

フコク生命は、「お客さま基点」に基づいたお客さま本位の業務運営を行い、長期にわたりお客さまの負託にお応えするために、『「お客さま基点」の業務運営方針』をここに定めます。

1. 「お客さま基点」の浸透・実践

「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら、お客さまに心からご安心いただける、フコク生命ならではのサービスや経験を創り出し提供することで、お客さまの最善の利益が忠実に図られるよう、「お客さま基点」の浸透・実践に努めてまいります。

2. お客さまの「声」を経営改善に活かす取組み

「お客さま基点」のもと、最優のサービスを提供するために、お客さまの「声」を経営改善に活かしていくことにより、さらなる満足と信頼につながる活動を実践してまいります。

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

生命保険業の公共性を踏まえ、長期にわたりお客さまの負託にお応えするために、「お客さま基点」のもと、多様化するお客さまのニーズに的確にお応えできる先進性と利便性に優れた保険商品の開発に努めてまいります。ご加入の目的、ライフプラン、財産の状況、保険商品に関する知識などお客さま一人ひとりのご意向をお伺いし、きめ細やかなコンサルティングを通じて、最適なプランをご提案するとともに、お客さまのライフイベントに伴うニーズの変化に対応できるよう努めてまいります。

4. お客さまへの情報提供の充実

保険商品の仕組みや内容のもとより、お客さまにとって重要となる事項についてもご理解いただいたうえで、最適な保険商品をご選択いただけるよう、「お客さま基点」のもと、十分な情報提供とわかりやすいご説明に努めてまいります。

5. お客さまの立場にたったアフターサービスの充実

ご加入から保険金・給付金等のお支払いに至るまで、あらゆるお客さまとの接点において、「お客さま基点」のもと、さらなるご安心につながるよう対応してまいります。

6. お客さまの利益を最優先とした資産運用の実践

「お客さま基点」のもと、生命保険という商品の負債特性を踏まえながら、安全かつ有利の原則に従い、将来にわたって高水準の運用収益を確保する資産運用に努めてまいります。

7. 利益相反の適切な管理

「お客さま基点」のもと、ご契約者の利益擁護を図るべく、お客さまの利益が不当に害されることを防止するための方針やルールを定め、適切な管理を行ってまいります。

8. 「お客さま基点」を実践できる人づくり

「お客さま基点」を実践できる人づくりを行うとともに、職員が働きがいを持てるよう自己実現の場を提供し、「お客さま基点」に基づく行動を適切に評価する態勢や動機づけの枠組みなどを構築してまいります。

お客さま基点の実践に向けての取組み

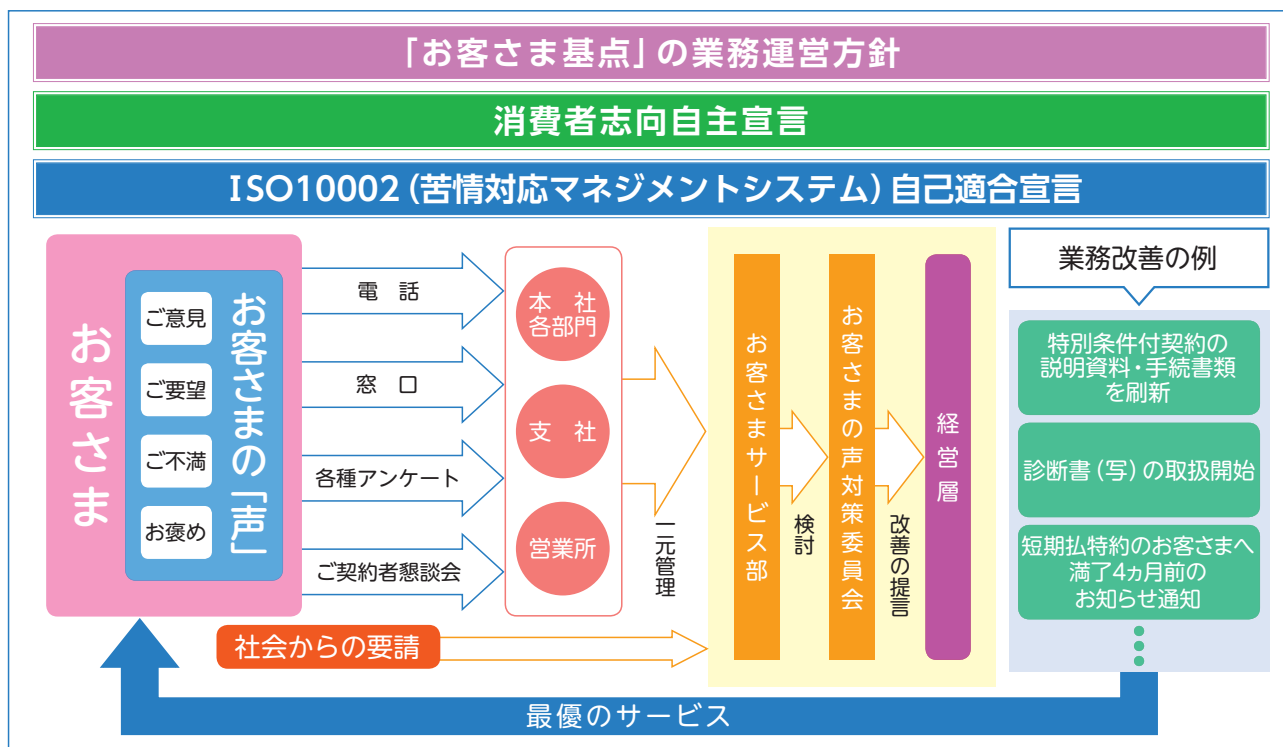
当社は「ISO10002」への適合性を今後も維持し、お客さまの「声」や社会からの要請を経営に活かしていくことにより、「お客さま基点」で最優のサービスを提供し、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動に取り組んでおります。

なお、当社の企業活動の原点である“お客さま基点”の取組みを2017年1月に「消費者志向自主宣言」として公表いたしました。

※「ISO10002」

2004年7月に国際標準化機構 (ISO) により発行された苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格です。

1 お客さまの「声」や社会からの要請を経営に活かす取組み



● ISO10002 (品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)

ISO10002とは苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格であり、お申出を受けた際、組織としてどのような姿勢でどのように対応していくのかを示したものです。当社では、第三者意見書を取得し、2015年9月1日に適合宣言をいたしました。

今後とも「ISO10002」への適合性を維持し、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動に取り組んでまいります。

● お客さまサービス部

お客さまサービス部ではお客さまの「声」や社会からの要請を収集・分析し、お客さまの声対策委員会で協議のうえ、直接経営層に改善の提言を行い、社内改革を推進しております。

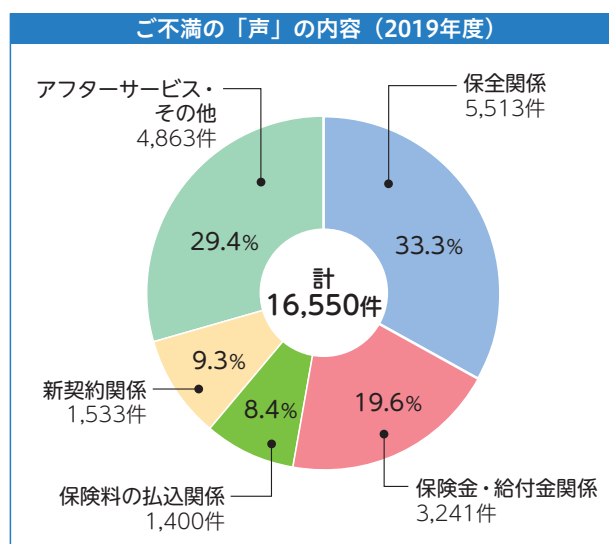
● お客さまの声対策委員会

関連部門の部長・室長で構成され、担当役員を委員長として運営されております。その目的はお客さまの「声」や社会からの要請を今後の経営に活かすために、内容の分析・検討を行い、業務の改善策を協議し、所管部門に対策実施を指示することとしております。

また、定期的に外部有識者を招き、提言をいただいております。

【苦情の定義】

お客さまからのご意見・ご不満を幅広く捉え、積極的に経営に活かすため、苦情の定義を「不満足の本質のあったもの」としています。



2 お客さまの「声」をお伺いする主な取組み

No.	項目	内容
1	ご契約者懇談会	全支社で「ご契約者懇談会」を毎年開催し、フコク生命の経営状況などをお知らせするとともに、契約者さまのご意見・ご要望をお伺いしております。
2	窓口アンケート	本社・支社・営業所の窓口に、「ご意見箱」「お客さま窓口アンケートはがき」を常設し、窓口に来社されたお客さまからのご意見・ご要望などをお伺いできるようにしております。
3	アンケート調査	全契約の中から無作為に抽出した約20,000名の契約者さまに対し、「ご契約者アンケート」を実施し、お客さまの「声」を収集しております。また、「フコク生命だより [※] 」のアンケートでも、お客さまの「声」をお伺いしております。 ※フコク生命だより…毎年8月頃、契約者さまあてに契約状況を郵送で通知する冊子。
4	お客さまデータベース	お客さまからのお申出は「お客さまデータベース」で一元管理しており、お申出に対して速やかに対応できる体制を構築しております。また、「お客さまデータベース」は改善課題の抽出にも役立てております。

3 お客さまの「声」や社会からの要請による改善例

No.	項目	内容
1	特別条件付契約の説明資料・手続書類を刷新	当社では、保険契約時の告知内容により、特別保険料領収法などの特別条件を付加して保険をお引受する場合があります。お客さまに特別条件を正しくご理解いただくため、説明資料を新規作成し、あわせて「特別条件承諾書」を刷新することで、分かりやすさの向上を図りました。
2	診断書(写)の取扱開始	これまで、入院や手術給付金請求時の必要書類である当社所定の「入院・手術証明書(診断書)」について、所定の要件を満たしていれば、他社及び病院独自様式の診断書(原本)の代用を可能としておりましたが、診断書(写)についても、同様の取扱いを開始したことにより、請求時の利便性を高めました。
3	短期払特約のお客さまへ満了4カ月前のお知らせ通知	保険料の払込を完了した短期払契約においては、付加されている特約の保険期間満了に関する錯誤が生じることをないように、特約の保険期間満了の4カ月前にお知らせする取組みを始めました。

4 消費者志向自主宣言

当社の企業活動の原点である“お客さま基点”の取組みを、2017年1月に「消費者志向自主宣言」として公表いたしました。

1 理念

私たちは、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら行動する“お客さま基点”を全ての企業活動の原点としております。
お客さまの利益を守り、社会に貢献し続けるとともに、役職員一人ひとりが働きがいを持てるよう、自己実現の場を提供します。

2 取組方針

(1) 経営トップのコミットメント

お客さま基点を実現することを目的に自己適合宣言したISO10002(苦情対応マネジメントシステム)に基づき、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動を実践します。

(2) コーポレートガバナンスの確保への取組み

お客さまの「声」はデータとして蓄積し、社内でも共有しています。当社役職員で構成する「苦情対策協議委員会[※]」でお客さまの「声」に関する外部有識者のご意見を伺い、協議のうえ、直接経営層に改善を提言します。

(3) 役職員の積極的活動への取組み

役職員一人ひとりに対して、適切な研修の機会を提供し、お客さまのさまざまなご要望やご相談にお応えできる人材の育成に努めます。

(4) 情報提供の充実・双方向の情報交換への取組み

お客さまとのFace to Faceの情報提供を充実させるとともに、アンケートなどを実施して、お客さまの「声」をお伺いし、業務改善に活かします。

(5) 消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み

高齢のお客さまなどへのサポートを充実させるとともに、ユニバーサルデザインを取り入れたわかりやすい帳票を提供します。

※2020年4月より「苦情対策協議委員会」の名称を「お客さまの声対策委員会」に変更しております。

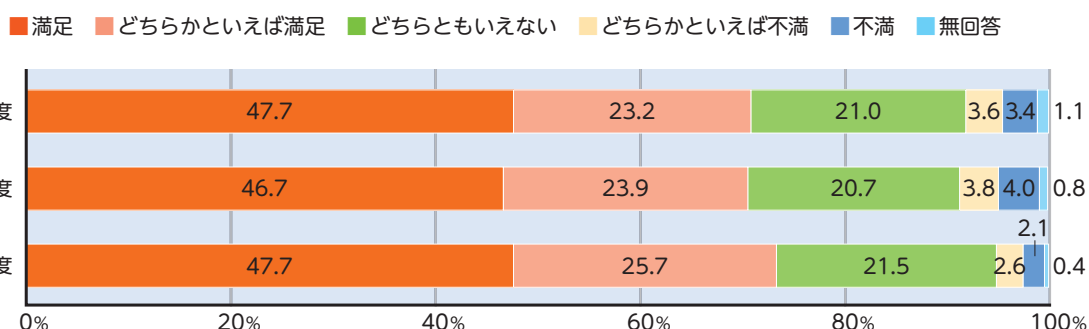
お客さま満足度へのこだわり

昨年度に引き続き契約者さま約20,000名に対して、郵送・WEBアンケートを実施しました（有効回答数：4,986名）。アンケートではお客さまの「声」をお伺いするとともに、「お客さま満足度」の調査を行い、会社施策・改善策の策定や自己検証に役立てております。また当社は中期経営計画（2019年度～2021年度）において、「徹底した差別化でお客さまから最も評価される会社となる」ことを目指し、「お客さま満足度向上」を最重要課題として取り組んでおります。

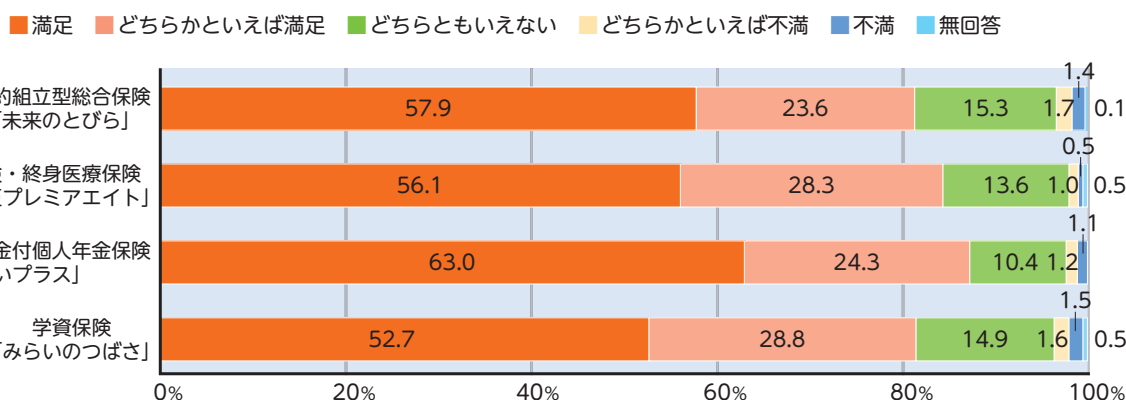
1 総合満足度

2019年度のアンケート調査による当社に対する契約者さまの満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」を合計した割合は73.4%（昨年度比+2.8ポイント）、「不満」「どちらかといえば不満」の合計は4.7%（昨年度比▲3.1ポイント）となりました。

今後も満足度の増加と不満層の解消により、引き続きお客さま満足度の向上を図ってまいります。



2 商品別満足度



金融ADR（裁判外紛争解決手続）

金融ADR（裁判外紛争解決手続）とは、身の回りで起こる金融機関とのトラブルを、裁判ではなく中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

生命保険業務に関する指定紛争解決機関は、生命保険協会となっており、当社は2010年10月から生命保険協会との間で、紛争解決等業務に関する契約を締結しました。

当社とお客さまとの間で十分に話し合いをしても問題の解決のつかない場合には、生命保険協会の裁定審査会に申立てをすることができます。

生命保険協会へのお申出・相談窓口は下記の通りです。

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所 〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3F
 電話：03-3286-2648（平日9:00～17:00）
 ホームページアドレス：<https://www.seiho.or.jp>

お客さまの「声」を経営に活かします。

● お客さまセンター

お寄せいただいたお客さまの「声」はデータとして蓄積し、社内で共有・活用することにより、さらに質の高いサービスを提供してまいります。

2019年度の本社へのご相談は、電話によるお問合わせが146,364件、お客さまアドバイザーによるお問合わせが366,312件、ホームページへのご意見・お問合わせは11,148件でした。

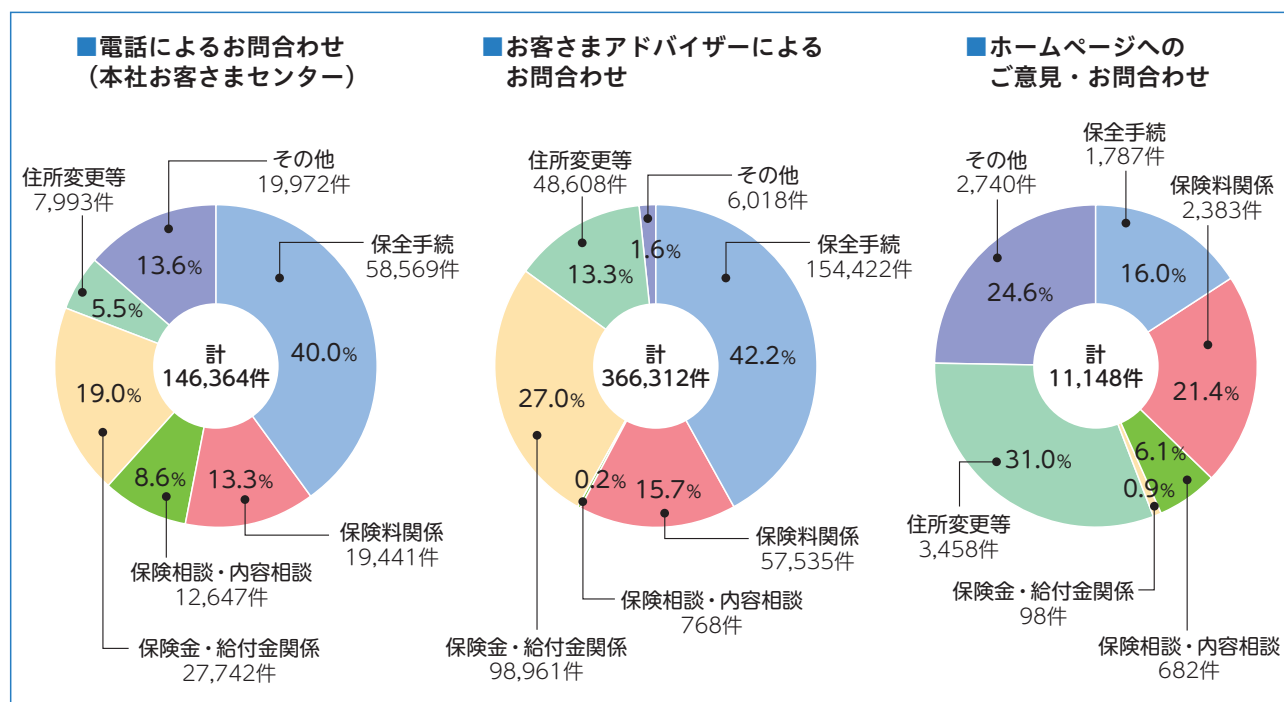
これからもお客さまの「声」を大切にすることにより、最優のサービスを提供するように努めてまいります。



● 全国62支社と内幸町本社ビルにお客さま窓口を設けております

お客さま窓口では、保険に関するお手続き・ご相談を承っております。富国生命内幸町本社ビルにある「Hello Kitty Forest」ではお客さま窓口にて保険に関するご相談やお手続きを承るほか、当社のイメージキャラクターである「ハローキティ」を鑑賞できるギャラリーを併設しております。

● ご相談・お申出の内容 (2019年度)



● お客さまサービス担当

担当のお客さまアドバイザーが退職となったご契約等については、お客さまの大切な保険のアフターサービスを専門に担当する“お客さまサービス担当”が定期的にご自宅を訪問させていただいております。2020年4月1日現在、全国各支社に総数238名（男性215名、女性23名）を配置し、各種お手続きはもちろんのこと、ご加入の保険に関する疑問・ご不明な点などに、迅速に対応できる体制を整えております。



お客さま基点にもとづく適切な保険金等のお支払いに努めます。

当社では、お客さまの生活を守るという公共性の高い生命保険事業を行う企業として、お客さまの信頼に応えるために、保険金等支払管理態勢の整備・強化を行い、お客さま基点による適切な保険金等のお支払いを行うよう努めております。

主な取組み

● ご請求手続き案内について

お客さまからのご請求受付からお支払いにいたるまでを一括して管理する「給付金等請求案内システム」を構築し、必要書類や保障内容を記載した請求書類をお渡しすることで、書類不備や請求もれを防止し、お客さまの利便性の向上を図っております。

また、契約ご加入時や給付金等のご請求時に、小冊子「保険金・給付金のご請求のまえに」をお渡しし、お支払いに関する基本的なことがらについて、より早い段階でご理解を得られるよう情報提供に努めております。

● 給付金の支払システムについて

診断書の内容をデータ化し医学情報と照合を行う「診断書査定支援システム」、査定ノウハウの機械化により自動査定を実現した「給付金イメージワークフローシステム」、テキスト化した診断書のデータを一定のルールに基づきコード化する日本IBM社の「Watson Explorer（ワトソンエクスプローラー）」の導入により、給付金支払査定事務の精度向上と迅速なお支払いを実現しました。

● 検証態勢の充実

支払査定部門から独立した組織である「支払監査室」を2006年10月に設置し、保険金・給付金の支払・案内の必要性などに関して、全件検証を行っております。また、外部専門家（大学教授・弁護士）を含めたメンバーにより構成される「支払審議委員会」を設置し、外部専門家の視点から当社の保険金・給付金の支払査定の適切性を審議し、保険金等支払管理態勢の充実を図っております。

保険金・給付金のお支払い状況について

2019年度に保険金等をお支払いしたご契約は、保険金10,151件・給付金269,003件となりました。一方で、適正な支払査定の結果、お支払いに該当しないと判断した契約は、保険金385件・給付金7,558件でした。

■ お支払い件数とお支払いに該当しないと判断したご契約件数（2019年度）

区分	保険金	給付金	合計
支払件数	10,151	269,003	279,154
支払非該当件数	385	7,558	7,943
内訳	詐欺取消・詐欺無効	0	0
	不法取得目的無効	0	0
	告知義務違反解除	9	187
	重大事由解除	0	0
	免責事由該当	33	86
	支払事由非該当	343	7,285
その他	0	0	0

※上記件数は、請求種類ごとに集計した、個人保険・団体保険の合計です。ご契約内容によっては1契約で複数の件数を集計する場合があります。

※満期保険金や生存給付金など、特段の支払査定を要しないものは含んでおりません。

※上記件数については生命保険協会が策定した基準に則って集計しております。

■ 用語のご説明

詐欺による取消・無効	契約者または被保険者の詐欺により保険契約が締結（または復活）された場合、保険契約は取消または無効となり、保険金等の支払事由に該当していても、これをお支払いすることはできません。また、既に払い込まれた保険料も払い戻しません。
不法取得目的による無効	契約者が保険金等を不法に取得する目的または他人に保険金等を不法に取得させる目的で保険契約を締結（または復活）した場合、保険契約は無効となり、保険金等の支払事由に該当していても、これをお支払いすることはできません。また、既に払い込まれた保険料も払い戻しません。
告知義務違反による解除	契約者または被保険者の故意または重大な過失によって、事実を告知されなかった場合や事実でないことを告知された場合には、ご契約が告知義務違反により解除となり、保険金等をお支払いできないことがあります。
重大事由による解除	保険金等を詐取する目的で事故を起こした場合や、保険金等の請求に関して詐欺行為があった場合、ご契約が解除となり、保険金等をお支払いできないことがあります。
免責事由に該当	約款に規定されている「保険金・給付金を支払わない場合」（免責事由）に該当した場合は、保険金等の支払事由に該当しても、これをお支払いすることはできません。免責事由は、ご契約の保険種類や加入時期によって異なります。
支払事由に非該当	保険金等が支払われるのは、約款に規定されている支払事由に該当した場合です。したがって、支払事由に該当しない場合は、保険金等をお支払いできません。

お客さまを第一に考え、適正・適切な営業活動に努めてまいります。

● 営業活動方針

当社は、金融商品の販売をはじめ消費者契約に関するトラブルを防止するためのルールである「金融商品の販売等に関する法律」と「消費者契約法」を遵守し、「ご契約者の利益擁護」という創業以来の経営理念のもと、お客さまを第一に考えた適正・適切な営業活動に努めてまいります。

なお、当社では「金融商品の販売等に関する法律」にもとづく「勧誘方針」として「富国生命の営業活動方針」を定めて公表しております。

※『確定拠出年金制度における運用関連運営管理業務に関する方針』については、別途定めております。(99ページをご参照ください。)

「金融商品の販売等に関する法律」の概要

- 金融商品販売業者等は、お客さまに対し、以下の二点を原因として元本欠損する可能性があるときは、その説明をする義務があり、それを怠ったことによりお客さまに損害が生じた場合には、損害賠償責任を負う。
- ① 相場の変動を直接の原因として
元本欠損が生じる場合 (市場リスク)
- ② 生命保険会社の破綻などを直接の原因として
元本欠損が生じる場合 (信用リスク)
- 金融商品販売業者等は、商品の勧誘に際し、適正の確に努め、勧誘方針を公表しなければならない。

「消費者契約法」の概要

- お客さまは、保険会社などの事業者の不適切な行為により、契約の申込または承諾に際して、自由な意思決定が妨げられた場合、それにより締結した契約を取り消すことができる。
- ▼ 不適切な行為の例
- ① お客さまに事実を誤って認識(誤認)させるような行為
- ② お客さまを困惑させるような行為

富国生命の営業活動方針

富国生命は、「ご契約者の利益擁護」という創業以来の経営理念の下、生命保険をはじめとする金融商品の販売にあたりましては、お客さまを第一に考え、以下の方針にもとづいて適正・適切な営業活動を行います。

- 1 コンプライアンス（法令等遵守）の精神にもとづき、保険業法をはじめとする関係諸法令や、諸規則、ルールなどを遵守し、適正・適切な営業活動を行います。
- 2 お客さまの商品に関する知識、ご加入の目的、財産の状況、ライフプランなど、お客さま一人ひとりの意向や実情をお伺いし、コンサルティングセールスを通じて、適切な情報の提供とお客さまのニーズにあった商品の提案をします。そのうえで、提案する内容がお客さまご自身の意向と合致していることを確認できる機会を確保します。高齢の方へは、商品内容等を十分ご理解いただけるよう、より丁寧に対応します。また、未成年者を被保険者とする生命保険契約については、モラルリスクを排除・抑制する観点から適切に募集します。
- 3 お客さまご自身の判断により最適な商品をお選びいただけるように、商品内容やご契約に関する重要な事項について、十分にご理解いただけるように説明します。また、インターネットを活用した通信販売などのように、お客さまに直接対面しない販売方法については、説明方法を工夫します。
- 4 お客さまを訪問する場合などには、お客さまの立場になって時間・場所などに十分に配慮します。また、お客さまのプライバシーをお守りするために、お客さまの情報については、厳正に取り扱います。
- 5 お客さまに十分なコンサルティングができるように、職員に対する研修体制や支援体制をさらに充実させ、お客さまに満足してご契約していただけるように努めます。
- 6 ご契約後もお客さまのさまざまなご要望にお応えできるように、お客さまサービス体制の充実にも努めます。
- 7 今後もお客さまのさまざまなご意見、ご要望の収集に努め、お客さまにより一層満足していただけるように努めます。ご意見、ご要望などがございましたら、下記のお客さま相談窓口または最寄りの支社までご連絡ください。

フコク生命 お客さまセンター 0120-259-817

※『営業活動方針』は「金融商品の販売等に関する法律」にもとづいて定めたものです。

(注)『富国生命の営業活動方針』は下記の方法により公表しております。

○本社・支社・営業所等にポスターを掲示 ○当社ホームページへの掲載 (<https://www.fukoku-life.co.jp>)