

## 1.ご契約者に対する情報提供

### (1) 契約締結時の主な提供資料

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種保険商品パンフレット</li> <li>● フコク生命の保険種類のご案内</li> <li>● 特約のご案内</li> <li>● ライフコンパス※ ※「ライフコンパス」とは、将来のリスクに対する備えについて、公的保障を含めた収支シミュレーションをもとに、わかりやすくお伝えするサービスです。</li> <li>● 各種保険設計書（契約概要）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 転換契約ご説明資料</li> <li>● ご契約のしおり-定款・約款</li> <li>● 特に重要な事項のお知らせ（注意喚起情報）※ ※ご契約に際して特にご注意いただきたい重要なことがらを列挙したものです。</li> <li>● 意向確認書</li> <li>● 保険金・給付金のご請求のまえに</li> </ul>
---	--

### (2) 契約締結後の提供資料

現在ご契約者に提供している文書による主な情報は次のとおりです。

【口座振替扱のご契約の場合】

ご加入時について	保険証券						
主契約・特約更新後	更新通知書						
保険料のお払込みについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 振替開始のお知らせ（第1回保険料）</li> <li>● 保険料振替のご案内（年・半年払、ボーナス一括払）</li> <li>● 保険料振替予定のご案内（保険料の変更がある場合）</li> </ul>						
保険料のお払込みが滞った場合	● 預貯金準備のお願い						
	<table border="1"> <tr> <td>無効</td> <td>● 無効のお知らせ</td> </tr> <tr> <td>自動貸付</td> <td>● 保険料自動貸付のご案内      ● 保険料自動貸付金残高のお知らせ</td> </tr> <tr> <td>失効</td> <td>● 契約復活のおすすめ      ● 失効のお知らせ</td> </tr> </table>	無効	● 無効のお知らせ	自動貸付	● 保険料自動貸付のご案内      ● 保険料自動貸付金残高のお知らせ	失効	● 契約復活のおすすめ      ● 失効のお知らせ
無効	● 無効のお知らせ						
自動貸付	● 保険料自動貸付のご案内      ● 保険料自動貸付金残高のお知らせ						
失効	● 契約復活のおすすめ      ● 失効のお知らせ						
ご契約の現況について	● フコク生命だより						
特約等の更新について	● 自動更新のお知らせ						
ご契約者貸付について	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約者貸付金利息繰り入れのご案内</li> <li>● 契約者貸付金残高のお知らせ（貸付金の返済があった場合）</li> </ul>						
その他の	● 生命保険料控除証明書						
満期保険金・年金等のお支払について	● 手続のご案内						

## 2.新しい販売チャネルへの取組み(募集代理店チャネルにおける取組み)

### 募集代理店の状況

募集代理店チャネルにおいては、保険ショップ店頭での保険販売、募集代理店が運営する保険比較サイトを通じての通信販売や募集代理店と当社お客さまアド

バイザーとの共同募集など多様な販売形態へ取組み、新しい市場の開拓を進めております。

### 〈募集代理店チャネル実績(2019年度)〉

募集代理店数	販売件数
1,109	5,917

### 募集代理店教育

#### (1) 募集代理店委託業務説明会

募集代理店の委託にあたっては募集代理店委託業務説明会を実施し、当社の経営理念や概要、募集代理店の行う業務と遵守すべき法令などをご説明し、十分にご理解いただくようにしております。また、当社としては募集代理店としての業務遂行能力や事業内容の適格性・法令遵守能力などを判断基準に厳正な選別を実施しています。

#### (2) 募集代理店契約締結後の教育

当社では、全国の支社に募集代理店支援要員として市場開発担当者を配置し、募集代理店向けに定期的な諸研修会を開催するほか、保険契約の募集活動支援なども現地にてタイムリーに行っております。

そのほか、首都圏・近畿圏エリアにおいては、募集代理店支援専門の子会社である富国生命インシュアランスサポート株式会社を通じた業務支援も実施するなど、募集代理店活動を全面的にバックアップする体制を構築しております。

#### ア. 試験前教育

募集代理店営業担当者も当社お客さまアドバイザーと同様に一般課程試験を受け、これに合格し金融庁に生命保険募集人として登録しなければ、保険募集ができないことになっております。試験前研修では、一般課程試験を受験するために必要な単位を完全に履修します。

#### イ. 登録後研修

販売活動に必要な生命保険の基礎知識、販売技術などの机上教育にとどまらず実践的な教育も行っております。

#### ウ. 募集代理店研修会

当社では商品知識や販売技術などの研修はもちろんのこと、コンプライアンス研修も定期的を実施しています。

#### エ. 募集代理店用業務支援システム「えふなび」の提供

募集代理店用業務支援システム「えふなび」では、顧客管理・保険設計書（契約概要）作成・申込書作成の基本機能のほかに、保険募集を支援するコミュニケーションツール出力機能も搭載し、募集代理店の活動をサポートしています。

## 3.情報システムに関する状況

当社では、お客さまサービスの向上、事務の合理化に資するシステム開発を優先して進めております。

### お客さまサービスの向上に関する主な取り組み

#### (1) お客さまアドバイザー用タブレット型携帯端末

お客さまアドバイザー（営業職員）がFace to Faceのコンサルティングセールスに利用する携帯端末「PlanDo」は、Apple社「iPadPro」を採用しております。セキュアなネットワーク上に無線アクセスポイントを配置し、社内ではWi-Fi通信、社外ではモバイル通信（4G）によってフルモバイル化を実現いたしました。これにより、訪問先での新契約申込手続きの電子化（ペーパーレス化）やカメラ撮影での健康診断結果通知書の取得および画像認識等、手続きの簡素化・迅速化につながっております。

#### (2) 「お客さまデータベース」

「お客さまの声」にお応えするため「お客さまデータベース」システムを構築し、継続して機能の拡充を行っております。

「お客さまデータベース」は、当社に寄せられましたご意見、ご要望、ご不満などの「お客さまの声」で作られたデータベースで、過去のお問合せを踏まえながら対応できるよう、問合わせ内容、回答内容をお客さま毎に保存しております。さらに、AI（人工知能）の活用により、「お客さまの声」を自動的に分類するシステムを取り入れ、分析・検証を行い洩れなく速やかに対応することで、お客さま満足度の向上に取り組んでおります。

### 事務の合理化に関する主な取り組み

#### (1) イメージワークフローシステムの導入・AIの活用

事務処理の効率化・迅速化に役立てるため、新契約業務・保全業務・給付金支払査定業務では「イメージワークフローシステム」を導入しております。

請求書等を現物でなく、イメージデータのやり取りにより事務処理を行うため、従来と比べ処理時間が短縮いたしました。給付金支払査定業務においては、AIの活用により、給付金支払査定の一部自動化を実現し、

給付金支払査定業務の精度を向上するとともに、1日でも早いお支払いを支えております。

#### (2) RPAの活用

RPA（Robotic Process Automation：ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化）の活用により、社内連絡メールの送信やデータ入力の自動化等、定型業務の効率化を進めております。2019年度末時点で、本社の9部門における定例業務に導入し、約6,000時間（年間）の作業時間削減などの効果が得られております。今後はAI-OCR（AIを利用した高度な文字認識機能）と組み合わせ、紙主体の業務にもRPAを導入する事で活用範囲を拡大してまいります。

#### (3) クラウドサービス（SaaS※）の活用

事務における電子化を進める中、初期導入の容易性や変更の簡易性等の観点から、クラウドサービス（SaaS）を取り入れております。事務分野においては、集計、承認等を伴う社内報告業務を中心に、適宜見直しを加えながら利用しております。

取り扱うデータやシステムの特性を考慮して、セキュリティにも十分な配慮を払いながら活用してまいります。

※ SaaS・・・システム構築をせずに必要な機能を利用する仕組み。必要なサービスの提供を受ける形態。

### システムリスクに関する主な取り組み

大規模災害によるサービスの停止や情報漏えい等のリスクに備えたセキュリティ対策を講じるとともに、複雑化・巧妙化するサイバー攻撃に対して専門対応チームである社内CSIRT（Computer Security Incident Response Team）を設置し、脅威の変化や技術の進歩に合わせて、継続的に対策の強化や見直しを行っております。

今後も多様化するお客さまのニーズに的確にお応えし、より良いサービスを提供するために、最新の情報技術を取り入れながら情報システムの拡充に努めてまいります。

## 4.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

国民の生活の安定と福祉の向上に寄与することを目的とした「確定拠出年金法」が施行され、当社は、「金融商品の販売等に関する法律」で策定・公表が義務づけられている「勧誘方針」として、次のとおり『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』を定めました。

今後も、お客さまを第一に考え、当該「勧誘方針」にもとづいて適正・適切な業務を心掛けてまいります。

### 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

フコク生命は、確定拠出年金制度における運営管理機関として、運用商品の選定・提示に関する業務を行う際には、創業以来の経営理念である「ご契約者の利益擁護」のもと、お客さまを第一に考え、以下の方針にもとづいて適正・適切に業務を行います。

1. コンプライアンス(法令等遵守)の精神にもとづき、確定拠出年金法、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・適切な業務を行うように努めます。
2. お客さまの金融商品に関する知識、投資経験、財産の状況など、お客さまの意向や実情に応じて、運用商品の選定・提示を行うように努めます。
3. お客さまご自身の判断により運用指図を行っていただけるように、ご提示した運用商品について、十分な情報の提供を行います。特に、市場リスクを伴う商品については、商品内容やリスクの内容について適切な説明を行うように努めます。
4. インターネットを活用するなど、お客さまと直接対面しない方法により業務を行う際には、説明方法などを工夫するように努めます。
5. 運用商品に関するご説明などを行う際には、お客さまの立場になって方法・時間・場所などに十分に配慮するように努めます。
6. お客さまのプライバシーをお守りするために、業務の遂行にあたって知り得たお客さまに関する情報については、厳正に取り扱うよう努めます。
7. 資産運用に関する専門的知見のさらなる研鑽に努めるとともに、お客さまのさまざまなご意見、ご要望の収集を行い、お客さまにより一層満足していただけるように努力してまいります。

2002年2月21日制定