

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

2017年4月7日
株式会社かんぽ生命保険

私たちかんぽ生命保険は、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」との経営理念のもと、全国津々浦々の郵便局を通じて簡易で小口な生命保険をご提供しています。「全国津々浦々にいらっしゃるお客さまに保険という安心をお届けし、お客さま一人ひとりの人生を保険の力で守り続け、これからの地域社会を支えていく」ために、お客さまからの信用と信頼をいただけるよう日々努力を継続していくことが、今までも、そしてこれからもかんぽ生命保険の使命であり、「お客さま本位の業務運営」の実現につながるものと考えています。

募集品質に係る諸問題を踏まえ、お客さまから真に信頼される企業を目指し、「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

私たちかんぽ生命保険は、「日本郵政グループお客さま本位の業務運営に関する基本方針」を踏まえた「お客さま本位の業務運営」を実現するための基本方針をここに定めます。

1 経営トップのコミットメント

- (1) 経営理念等に、お客さまに寄り添い、一人ひとりの人生を守り続けていくために全社一丸となって歩んでいくことを掲げ、その実現に向けて取り組みます。
- (2) 多岐に亘るお客さまの声という貴重な財産を活かし、お客さま満足の向上に取り組む続けるというメッセージを経営トップから社内外に向けて広く発信します。
- (3) お客さまの声を一元的に集約の上、分析、検討を行い、経営陣のリーダーシップのもと改善を継続します。
- (4) 事業パートナーである日本郵便株式会社と協働して、お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組みを推進します。
- (5) お客さま本位の社員育成に努め、お客さまとともに成長する保険会社にします。

2 「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等

- (1) 「お客さま第一」などかんぽ生命保険の一員としての心構えを示した「行動指針」や、お客さま本位の理念に基づいた生命保険商品の販売にあたっての「勧誘方針」を規範として制定し、仕事に取り組みます。
- (2) お客さまにとっての新しい利便性を常に創造し、質の高いサービスの提供を追求し続け、お客さまにとって最善の利益を図る体制を整えます。
- (3) お客さまを大切にする企業風土改革やお客さま体験価値向上のための各種取組み、お客さまの声をもとにしたサービス改善、好事例の展開等を実施し、お客さま本位の

意識の醸成を図ります。

- (4) 責任ある機関投資家として、持続可能な社会の実現と長期的な投資成果の向上・リスク低減を目指し、取組みを進めます。

3 お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案の実施等

- (1) お客さまのご意向を確認した上で、ライフプラン等に基づく適切な商品提案を行うとともに、お客さまに十分ご納得いただき、真にご満足いただける契約を販売していきます。
- (2) 募集時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- (3) 特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢のお客さまのご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- (4) お客さまの利益を害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
- (5) お客さまから頂戴する保険料や、日本郵便株式会社に支払う委託手数料については、お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な水準を設定します。

4 お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- (1) 「ご契約内容のお知らせ」の郵送やお客さまへの丁寧なアフターフォローなどを通じて、ご契約後も、保障内容等について継続的にご理解いただけるよう取り組みます。
- (2) お客さまの生活や暮らしに役立つ情報やサービスを、広くご提供するとともに、直接お客さまの声を聞く仕組みや双方向の情報交換をさらに充実させます。
- (3) ご高齢のお客さまについては、ご家族も含め十分にご納得、ご満足いただけるよう、丁寧な説明や対応を行います。

5 お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払等

- (1) お客さまにお約束した保険金等を簡易・迅速・正確にお支払いするため、最高水準の保険金等支払管理態勢の整備に向けて取り組みます。
- (2) 保険契約の引受、契約の保全についても、簡易・迅速・正確にお手続きいただけるよう、先端技術の導入、事務手続の簡素化によるお客さま体験価値の向上に取り組みます。

6 人材育成・評価

- (1) 人材育成基本方針として、「企業の社会的責任を自覚し、お客さま本位の人材を育成すること」などを掲げ、各種研修等の人材育成の取組みを通じて、社員に対し「お客さま本位の業務運営」を追求するよう適切な動機づけを推進します。
- (2) 社員の評価項目として「お客さま本位の業務運営」を設け、中長期的なお客さま満足度を勘案するなど、「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた社員の行動を適切

に評価することなどにより、適切な報酬・評価体系を確立します。

7 取組状況の確認等

- (1) お客様本位の業務運営の定着度合いを確認・評価するための指標（以下「評価指標」といいます。）を設定します。
- (2) この方針に基づく取組状況および評価指標の状況を定期的に確認し、その結果について、年1回公表します。
- (3) この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するため、年1回見直しを行います。