

「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組み

※原則に対して、「受け入れる場合:受け入れの対応方針」、「受け入れない場合:受け入れない理由及び代替対策等」を説明するものとする。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
<p>【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】</p> <p>原則1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、よりよい業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。</p>	<p>【原則1への取組み】</p> <p>(1) 私たちかんぽ生命保険は、100 年にわたり簡易生命保険が担ってきた「簡易な手続きで、国民の基礎的生活手段を保障する」という社会的使命を引き継ぎ、「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。一人ひとりのお客さまの将来の不安を安心に変え、万一のお役に立つことで、お客さまから信用と信頼をいただくことが、今までも、そしてこれからもかんぽ生命保険の使命であると考えています。この実現に向け、私たちかんぽ生命保険は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定め、2017年4月7日（金）に公表しています。</p> <p>当社における「お客さま本位の業務運営」とは、「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、これからの日本の地域社会を支えていくこと」と考えており、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づきその実現に向けて取り組んでいきます。</p> <p>(2) 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組みの状況について、定期的に確認し、その結果について公表します。また、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」については、社会情勢や経営環境等の変化等を踏まえ、定期的に各業務を担当する執行役で構成する経営会議で協議した上で見直しを行い、お客さまをはじめとした全てのステークホルダーのみなさまの立場に立った業務運営のさらなる徹底を図っていきます。</p>	<p>柱書</p> <p>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。</p> <p>私たちかんぽ生命保険は、「お客さま本位の業務運営」を実践するための基本方針をここに定めます。</p> <p>7 取組状況の確認等</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的にこの方針に基づく取組状況を確認し、その結果について公表します。 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、定期的に見直しを行います。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
(注) 金融事業者は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも念頭に置くべきである。	<p>【原則 1 (注)への取組み】</p> <p>責任ある機関投資家として、スチュワードシップ・コードに係る方針および株主議決権行使方針を公表し、当社自らその方針に基づく取組みを行うとともに、委託者の立場で※、運用受託機関からのスチュワードシップ・コードに関する取組方針・実施状況につき報告を求め、運用受託機関の選定や評価に反映させることなどを通じて、スチュワードシップ責任を果たすことで、日本経済全体の成長に貢献しています。</p> <p>※ スチュワードシップ・コードに係る方針および株主議決権行使結果等について は、以下の当社Webサイトで定期的に公表しています。 http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_stewardship.html</p> <p>※ 当社は、一部の国内株式の運用を、信託銀行や投資顧問会社などの運用受託機関への委託により実施しています。</p>	<p>2 「<u>お客さま本位の業務運営</u>」に関する企業文化の醸成等</p> <ul style="list-style-type: none"> 責任ある機関投資家として、企業の持続的成長に向けた投資と対話を行うことにより、日本経済全体の成長に貢献します。
<p>【顧客の最善の利益の追求】</p> <p>原則2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。</p> <p>(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	<p>私たちかんぽ生命保険は、お客さまの最善の利益を追求するため、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させ、お客さま本位の良質なサービスを提供するため、以下の取組みを行っています。</p> <p>【原則2への取組み】</p> <p>(1) 経営トップのコミットメント</p> <p>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明記し、その実現に向けて取り組みます。</p> <p><経営理念> 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。</p> <p><経営方針> かんぽ生命保険は、お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社を目指します。</p> <p>(1) お客さま一人ひとりの人生によりそい、分かりやすい商品と質の高いサービスを提供します。</p> <p>(2) お客さまにより良いサービスを提供するため、お客さまと接する社員が力を発揮する態勢を整備します。 ～以下略～</p>	<p>1 経営トップのコミットメント</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 多岐に渡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み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。 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。 お客さま本位の社員育成に努め、お客

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p>② 多岐に渡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み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。</p> <p>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ています。 具体的には、お客さまの声を全執行役で共有し、お客さまの声に基づく重要な経営課題の対応は、各業務を担当する執行役で構成する経営会議で協議した上で、代表執行役社長が決定しています。各業務を担当する執行役は、経営会議の諮問機関としての専門委員会で協議した上で、お客さまの声をもとにしたサービス改善について意思決定を行っています。 また、お客さまの声に基づく改善の取組みを取締役会に定期的に報告し、社外取締役からの意見等を通じて社外の視点をサービス改善に活かしています。 ※ 当社におけるお客さまの声に基づく改善事例等については、以下の当社Webサイトでご確認いただけます。 http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/activity/abt_act_index.html</p> <p>(2) 「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等</p> <p>① 役員・社員一人ひとりが、「お客さま第一」の精神を念頭に日々取り組むことを明確に示すため、かんぽ生命保険の一員としての心構えとして「行動指針」を制定の上、当該指針を規範として、仕事に取り組みます。</p> <p><行動指針></p> <p>(1) 私たちは、いつでもお客さまを第一に考えて行動します。 (2) 私たちは、ともに働く仲間と一緒に、心のこもったサービスを提供します。 (3) 私たちは、常に自己研鑽し、新たなことに挑戦して、会社の成長と社会の発展に貢献します。 (4) 私たちは、社会の一員として高い倫理観を持ち、コンプライアンスを徹底します。 (5) 私たちは、人権を尊重し、多様な人材が働きやすい職場をつくります。</p>	さまとともに成長する保険会社になります。

2 「お客さま本位の業務運営」に関する企业文化の醸成等

- 「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説いた「行動指針」を制定し、規範として仕事に取り組みます。
- 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、お客さまにとっての最善の利益を図る体制を整えます。
- 「心のこもったサービス」運動を実施し、お客さまの声をもとにしたサービス改善や、好事例の展開等を通じて、お客さま本位の意識の醸成を図ります。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p>② 技術革新、社会・経済などの環境変化に迅速に対応して業務のさらなる高度化の検討を進めるなど、イノベーションの推進を通して常に新たな価値を創造し続けます。</p> <p>③ 「お客さまの声」を題材とした研修を各拠点・部署にて定期的に実施し、社員一人ひとりがお客さまの視点を意識した業務を行うよう意識醸成を実施しています。</p> <p>④ お客さまとのあらゆる接点において社員がお客さま目線で業務を遂行し、業務品質向上を目指す「心のこもったサービス」運動を、郵便局とともに実施しています。好取組拠点を表彰し、各拠点に横展開を行っています。</p> <p>⑤ お客さまから寄せられた「感謝・賞賛の声」をまとめ、各拠点に周知します。お客さまからの感謝・賞賛の声を共有することで、「お客さま第一」のサービス提供を実践した社員・拠点を推奨するとともに、好取組の学習・横展開を図っています。</p> <p>⑥ お客さま本位の意識の醸成を図るため、入社時等において「お客さまの声」を題材にした研修を実施するとともに、「認知症サポーター」、「消費生活アドバイザー」および「サービス介助士」の資格取得を推進しています。</p> <p>(3) 簡易・迅速・正確な保険金等の支払等</p> <p>① 契約者さまに満期保険金等の振込先口座を事前にご指定いただくことで、満期保険金等のご請求手続きを改めて行っていただかなくとも、お支払期日に、あらかじめご指定いただいた振込先口座へ満期保険金等を自動的にお振り込みしています。</p> <p>② 新商品・サービスの新設時に行う制度改正講習会に加え、当社独自の支払査定スキルの取得や支払査定スキルに応じたeラーニング研修の実施、生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」の資格取得の推進といった教育・研修を通じ、支払査定業務に必要な専門的知識やスキルを有する人材を育成します。</p> <p>③ イメージワークフロー技術の導入や、IBM Watsonの活用など、システムサポートの充実により、一層の品質向上、事務処理の効率化を図り、より迅速かつ正確な支払業務を実施します。</p> <p>④ タブレット端末（PT3）を利用したペーパーレス申込みや、保険契約申込書の簡素化等を通じて、保険契約申込時におけるお客さまの書類記載に係るご負担</p>	<p>5 お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払等</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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取り組みます。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p>を軽減します。</p> <p>⑤ 一枚の請求書による複数契約の同時手続きやタブレット端末（P T 3）を利用したペーパーレスによる満期保険金等の振込先口座の指定等の各種改善により、ご契約後の各種手続請求時におけるお客さまの書類記載に係るご負担を軽減しています。</p> <p>⑥ 住所変更の届出について、郵便局等へご来局いただくことなくお手続きが完了するようメールオーダー（郵送）による受け付けを行うなど、お客さまへの各種ご案内を確実にお届けする態勢を整備しています。</p>	
<p>【利益相反の適切な管理】</p> <p>原則3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p> <p>(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 	<p>私たちかんぽ生命保険は、お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を害することのないよう、利益相反管理態勢を整備するとともに、以下の取組みを行っています。</p> <p>【原則3への取組み】</p> <p>(1) 当社の社員が法人向け商品の受託販売を行う場合は、お客さまのご意向に沿って商品を絞り込み、推奨を行います。なお、お客さまのご意向に合致する受託販売商品※が複数ある場合は、それぞれの商品の特徴について比較させていただくとともに、お客さまに推奨する理由も含めご説明し、お客さまご自身に商品を選択いただくことで、商品販売に伴う利益相反が発生しないよう取り組んでいます。 ※ 他社から受託している法人向け商品と、当社商品とでは、商品性の重なるものはありません（お客さまのご意向に合致した商品をご提案しています。）。</p> <p>(2) グループ企業である日本郵便株式会社（郵便局）（以下「日本郵便」といいます。）で当社商品※を提供させていただく場合は、日本郵便が当社の系列代理店である旨をお客さまに明示します。 ※ 日本郵便が当社以外の保険会社から受託している商品と、当社商品とでは、商品性の重なるものはありません（お客さまのご意向に合致した商品をご提案しています。）。</p> <p>(3) 当社における資産運用先については、当社との保険契約を含む取引関係の有無に問わらず、財務、ボラティリティ、配当利回り等に関する基準を設け、当該基準に基づき選定します。また、各部署における取引関係が資産運用に係る銘柄選定に影響を及ぼすことのないよう、資産運用部門とその他の部門との情報遮断を徹底しています。</p>	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p style="color: red; font-weight: bold;">さらに、株主議決権行使等に関する事項について利益相反管理の観点から審議・検証すること等を目的として、責任投資諮問委員会を設置しています。委員の構成は、社外有識者、コンプライアンス統括部担当執行役などとし、過半を運用部門以外としています。</p> <p>(4) 当社の商品・サービスの大部分は、グループ企業である日本郵便を通じて提供させていただいており、お客さまから頂戴する保険料の一部から委託手数料として日本郵便に支払っています。</p> <p>日本郵便に支払う委託手数料の額については、保険業法のアームズ・レングス・ルールを遵守するほか、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」等に定められている「特定の保険代理店等に対する過度の便宜供与の防止」を踏まえ、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ています。</p> <p><参考：日本郵便に支払う委託手数料の概要></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 募集手数料 日本郵便が募集した新契約に対して、各契約の保険金額および保険料額に、保険種類ごとに設定した手数料率を乗じて計算した募集手数料を支払っています。 ・ 維持・集金手数料 保険料の収納や保険金の支払事務などの委託業務ごとに、単価を設定し、これに業務量を乗じて支払額を算定する維持・集金手数料を支払っています。 ・ 総括代理店手数料 当社を保険者とする保険契約の募集を行う簡易郵便局に対する指導・教育等を日本郵便に委託しており、その業務の対価として手数料を支払っています。本手数料は簡易郵便局に単価を乗じた手数料と、簡易郵便局の新契約の実績に応じた手数料から構成されています。 	
【手数料等の明確化】 原則4. 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべき	<p>(1) 生命保険では、保険の種類および内容、契約時の被保険者さまのご年齢、性別、保険金額等を考慮して、計算基礎率（予定死亡率、予定利率、予定事業費率）等に基づいて保険料を設定しています。</p> <p>当社がお客さまから頂戴する保険料にも、当社が保険の引き受け、契約の保全、</p>	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 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
である。	<p>保険金のお支払等の事業運営を行うための予定事業費が含まれていますが、当社が提供している保険商品は全て、ご契約時点で、お客さまから頂戴する保険料の金額が確定し、その内容についてはご契約時に明示的にお客さまへお示ししています。</p> <p>(2) 当社では、お客さまから頂戴する保険料の一部を委託手数料として日本郵便に支払っていますが、その額は「【原則3への取組み】(4)」に掲げるとおり、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ています。</p> <p>(3) 将来、当社において保険金額が変動するような生命保険商品を取り扱うこととなる場合には、お客さまから頂戴する保険料の中でご負担いただく販売手数料の情報は、お客さまの保険へのご加入判断に一定の影響を与える可能性があると考えているため、その適切な開示を検討します。</p>	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。
【重要な情報の分かりやすい提供】 原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	<p>私たちかんぽ生命保険は、お客さまの最善の利益を追求するため、お客さまのご意向、知識や経験、資産状況、ライフプラン等を適切に把握し、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行うとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただけるよう、以下の取組みを行っています。</p> <p>【原則5への取組み】</p> <p>(1) お客さまのご意向、知識や経験、資産状況、ライフプラン等を的確に把握し、お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案を行うとともに、商品内容をお客さまに十分ご理解いただける取組みを徹底します。</p> <p>① お客さまのご意向と、ご提案させていただく商品とを対比し、提案する商品がお客さまのご意向に合致していることと、そのように考える理由をお客さまご自身にもご確認いただきながら、商品内容の説明を行います。</p> <p>② お客さまが商品や制度の内容を知らなかつたために不利益を被ることがないよう、保障内容、保険金支払に関する制限事項、告知義務、加入限度額に関する事項など、お客さまに特にご確認いただきたい事項をまとめた「保障設計書（契約概要）」「ご契約に関する注意事項（注意喚起情報）」などをお渡しし、お客さまにご理解いただけるまでご説明します。</p> <p>③ 真にお客さまにご満足いただけるよう、お客さまに対する分かりやすさの観点から営業プロセス等について不断の見直しを行います。</p>	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまのご意向や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。 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。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p>(2) ご契約後にも改めてご契約内容をご案内させていただくなど、お客さまのご意向等とご契約内容が合致していることをお客さまご自身にもご確認いただく取組みを実施します。</p> <p style="color: red; text-decoration: underline;">また、保険料が高額となる保険契約など、一定の条件に該当する保険契約のお申込みをいただいたお客さまに対しては、お申込みを受け付けた社員とは別の社員が改めて訪問し、ご契約内容やご意向を確認する取組みを実施します。</p> <p>(3) 当社の顧客層の一定のシェアを占めるご高齢のお客さまへの募集に当たっては、特に配慮が必要なことから、ご契約いただく保険商品の内容を十分にご納得いただき、真にご満足いただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、きめ細やかな対応を行います。また、保険商品の内容を、ご家族等も含めご理解いただくための取組みを徹底します。</p> <p>① 全てのお客さまとの接点をご高齢のお客さまの目線で改革し「安心感」「信頼感」に基づく「ご高齢のお客さまに優しい」サービスをご提供することで、今後拡大する高齢のお客さま層においても、真にお客さまから選ばれるよう、全社横断的な取組みとして「かんぽプラチナライフサービス」を推進します。 ※ かんぽプラチナライフサービスについては、以下の当社のWebサイト等でも詳しい内容をご案内しています。 http://www.jp-life.japanpost.jp/information/inf_platinumlife.html</p> <p>② 満70歳以上のお客さまには、ご家族などにご同席いただくなどした上で、商品内容等に関し丁寧にご説明します。 <u>特に、満80歳以上のお客さまには、保険契約をお申込みいただくに当たり、ご家族に保険契約のお申込みに同意していただくことを必要としています。</u></p> <p>③ 満70歳以上のお客さまを契約者さまとする保険契約のお申込みについては、契約者さま、被保険者さまのほか、契約者さまのご家族に対しても「お申込内容確認のご案内」を送付し、ご契約の内容についてご案内します。</p>	
(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 顧客に対して販売・推奨等を行う金融 	<p>【原則5(注1)への取組み】</p> <p>「【原則3への取組み】(1)～(4)」および「【原則5への取組み】(1)および(2)」に記載する取組みに同じです。</p>	――

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む） ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的な内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響		
(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨等は行っていません。	_____
(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	【原則5（注3）への取組み】 「【原則5への取組み】（1）～（3）」に記載する取組みに同じです。	_____
(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品や、市場リスクを有する商品など複雑またはリスクの高い商品は取り扱っていませんが、真にお客さまにご満足いただけるよう、お客さまに対する分かりやすさの観点から営業プロセス等について不断の見直しを行います。	_____
(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調す	【原則5（注5）への取組み】 「【原則5への取組み】（1）～（3）」に記載する取組みに同じです。	_____

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
るなどして顧客の注意を促すとともに、顧客において同種の金融商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう配慮すべきである。 【顧客にふさわしいサービスの提供】 原則6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	<p>私たちかんぽ生命保険は、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を徹底するため、「【原則5への取組み】(1)～(3)」および「【原則7への取組み】(3)②」に掲げるもののほか、以下の取組みを行っています。</p> <p>【原則6への取組み】</p> <p>(1) お客さまへの訪問活動（かんぽつながる安心活動）を通じて、ご契約いただいている保険の保障内容等について、お客さまご自身に定期的にご確認いただくとともに、お客さまに確実に保険金等をお受け取りいただくためのご案内をします。 ※ かんぽつながる安心活動については、以下の当社のWebサイト等でも詳しい内容をご案内しています。 http://www.jp-life.japanpost.jp/information/inf_kokoro.html</p> <p>① 各種ご案内の確実なお届け・スムーズな保険金等のお支払いのため、お客さまの連絡先や受取人さまのお名前などのご契約内容を、郵便局の社員と一緒に確認するとともに、お客さまのご契約に関する疑問などを解消します。</p> <p>② 保険金等を支払期日に確実にお受け取りいただけるよう、振込先口座指定のお手続きのご案内をします。</p> <p>③ 入院保険金等をご請求いただけるご契約がないか、ご契約が複数ある場合にはご請求されていないご契約がないかの確認とお手続きのご案内をします。</p> <p>④ 保険料の口座払込み・保険金等の振込先口座への自動振込み・指定代理請求制度など、ご契約いただいている保険でお取り扱いしている各種サービスをお知らせしています。</p> <p>⑤ ライフプランシートをお作りし、保障内容をご確認いただいたり、保障内容の見直しについてお考えいただくことのお手伝いをします。</p> <p>(2) 毎年「ご契約内容のお知らせ」、「ご契約ハンドブック」をお客さまにお送りし、ご契約いただいている契約の状況や、保険金等の請求方法、各種お手続きの方法</p>	<p>1 経営トップのコミットメント</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> お客さまのご意向や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。 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。 <p>4 お客さまへの情報提供の充実・双向の情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> 「ご契約内容のお知らせ」の郵送や「かんぽつながる安心活動」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。 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、

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p>等についてお知らせします。</p> <p>(3) お客さまがご覧になる案内書等について、「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」改訂に取り組みます。具体的な取組みとして、「高齢者検証済ユニバーサルデザイン認証」や「カラーユニバーサルデザイン マネジメントシステム認証」の取得を推進しています。</p> <p>(4) 当社の保険商品、保険料のご案内、各種お手続き方法などに対するお客さまからのお問い合わせに適切な情報提供が行えるよう、「かんぽコールセンター」を設置し、迅速、丁寧なお問い合わせ対応を行います。また、ご高齢のお客さま応対の研修を受けたオペレーターが直接お電話をお受けする「ご高齢のお客さま専用コールセンター」を設置し、ご高齢のお客さまに対するきめ細かな対応を行います。</p> <p>(5) お客さまの日々の暮らしをサポートするため、当社の契約者さま、被保険者さまおよびそのご家族の方に対し、健康・医療・介護・育児に関するご相談および日常生活における税に関するご質問に対し、看護師、医師または税理士等の専門スタッフが無料でお答えする電話相談サービスを実施しています。</p> <p>※ 各サービスの内容については、以下の当社Webサイト等をご参照ください。</p> <p><かんぽ健康・医療・介護・育児相談ダイヤル> http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/service/ctm_svc_care.html</p> <p><かんぽ「くらしの税」の情報ダイヤル> http://www.jp-life.japanpost.jp/customer/service/ctm_svc_tax.html</p> <p>(6) 郵便局や当社Webサイトを通じ、ご高齢のお客さまの生活や暮らしに役立つ情報誌「かんぽプラチナライフサービス」をご提供しています。</p> <p>(7) 当社の保険にご加入いただいているお客さまから直接ご意見を伺い、お客さま本位の業務運営のさらなる充実に活かしていくことを目的として、「お客さま満足度調査」を実施します。</p> <p>(8) 社外の有識者を委員とし、より専門的、客観的な視点でお客さまサービスの向上を図ることを目的とした「お客さまサービス向上会議」に、契約者さまの代表の方にも参加いただくなど、直接お客さまの声を聞く仕組みや双方の情報交換をさらに充実させていきます。</p>	<p>直接お客さまの声を聞く仕組みや双方の情報交換をさらに充実させます。</p> <p>6 人材育成・業績評価</p> <ul style="list-style-type: none"> 人材育成方針として、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を掲げ、人材育成や業績評価を通じて、社員に対し「お客さま本位の業務運営」を追求する適切な動機づけを行います。 社員の評価項目の一つとして「お客さま満足度の向上」を掲げ、「お客さま本位の業務運営」の実現に貢献する社員を評価します。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
(注1) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨等は行っていません。	――
(注2) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	<p>【原則6（注2）への取組み】</p> <p>当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品や、市場リスクを有する商品など複雑又はリスクの高い商品は取り扱っていません。</p> <p>ただし、学資保険のように顧客ニーズや商品特性の関係から当然に顧客属性が特定される商品もあるため、今後も、開発する商品特性に応じて、想定する顧客属性を特定し、顧客プロファイルやニーズにあった販売が行われるように取り組んでいます。</p> <p style="color: red;"><u>なお、当社では、医療技術の進歩による入院日数の短期化や外来の手術の増加、低金利環境の継続、平均寿命の延伸等による長寿化の進展などの環境の変化とお客様ニーズを踏まえ、2017年10月から「医療特約 その日からプラス」、「新ながいきくん 低解約返戻金プラン」および「長寿のしあわせ」の販売を開始しています。</u></p>	――
(注3) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	<p>当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとした商品や、市場リスクを有する商品など複雑またはリスクの高い商品は取り扱っていません。</p> <p>なお、当社の顧客層の一定のシェアを占めるご高齢のお客さまへの募集に当たっては、特に配慮が必要なことから、「【原則5への取組み】(3)」に掲げるとおり、ご契約いただく保険商品の内容を十分にご納得いただき、真にご満足いただけるよう、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、きめ細やかな対応を行っています。また、保険商品の内容を、ご家族等も含めご理解いただくための取組みを行っています。</p>	――
(注4) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	<p>【原則6（注4）への取組み】</p> <p>「【原則6への取組み】(4)～(6)」に記載する取組みに同じです。</p>	――
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 原則7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報	私たちかんぽ生命保険は、人材育成や業績評価を通じて、社員に対し「お客さま本位の業務運営」を追求する適切な動機づけ等を行うため、以下の取組みを行っています。	<p>1 経営トップのコミットメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
<p>酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。</p>	<p>【原則 7への取組み】</p> <p>(1) 社員が目指すべき人物像として、社員に「お客さま本位」を軸に、「4つの志向」「人材育成方針」を掲げ、企業の社会的責任を自覚し、お客さま本位の人材の育成に取り組んでいます。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><4つの志向></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当事者志向 ・ チャレンジ志向 ・ スピード志向 ・ フロントライン志向 <p><人材育成基本方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 企業の社会的責任を自覚し、お客さま本位の人材を育成します。 ・ 専門能力を有し、豊かな人格を備えた人材を育成します。 ・ 新しい課題へのチャレンジ精神を有し、実行力ある人材を育成します。 </div> <p>(2) 社員の評価項目の一つとして「お客さま満足度の向上」を掲げ、社員一人ひとりの自主的な取組みを促すとともに、「お客さま本位の業務運営」の実現に貢献する社員を評価します。</p> <p>(3) お客さま本位の業務運営を行う社員の育成・能力開発を行うため、以下の取組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 「認知症サポーター」、「消費生活アドバイザー」および「サービス介助士」などの資格取得を推進しています。 ② 全ての役員および社員の商品知識およびコンサルティング能力の向上に努めることを勧誘方針に掲げ、当社の営業社員や代理店（日本郵便、簡易郵便局受託者）への研修・教育を通じて、お客さま一人ひとりのライフプランに応じたコンサルティングセールスの向上を図っています。 <p>ア 当社の営業社員に対しては、お客さまがお持ちのニーズに的確にお応えできるよう、営業社員向け教育研修プログラム「かんぽインストラクションカレッジ」により、高度な知識と倫理観を持った社員を育成しています。</p> <p>イ 代理店で生命保険募集人となる者に対し、当社の社員による研修を実施し</p>	<p>す。</p> <p>6 人材育成・業績評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人材育成方針として、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を掲げ、人材育成や業績評価を通じて、社員に対し「お客さま本位の業務運営」を追求する適切な動機づけを行います。 ・ 社員の評価項目の一つとして「お客さま満足度の向上」を掲げ、「お客さま本位の業務運営」の実現に貢献する社員を評価します。

顧客本位の業務運営に関する原則	取組内容等	
	取組内容の説明	基本方針の該当箇所
	<p>ています。このほか、日本郵便が実施する研修などへの講師の派遣や、DVD等の研修教材の提供などの支援を行っています。</p> <p>(4) 社員が保険業法等に定められたルールや社内規程等に違反し、お客様が不利益を被った場合は、当事者はもとより、その管理者や関係社員に対しても厳正に対処します。また、そうした事案の内容や処分内容等について社内に周知し、再発を防止しています。</p>	