

2020年度「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み状況について

メディケア生命保険株式会社（社長 野村 洋一）は、2020年度における「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み状況をまとめました。また、この結果等を踏まえて「お客さま本位の業務運営方針」を改正いたしましたので、お知らせいたします。

当社は2017年6月に、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するため「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

以降、定期的に本方針に掲げる各種取組みの実施状況の振り返りを行うとともに、この振り返り等を踏まえて本方針を改正しております。

今後とも本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進することで、お客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまにとって、最も身近に感じていただける会社となるよう努めてまいります。

以 上

本件に関するお問い合わせ先

【お客さま】 コールセンター 0120-315-056
【報道関係者さま】 経営管理部 03-5621-3367



2020年度 「お客さま本位の業務運営方針」 に係る取組み状況について

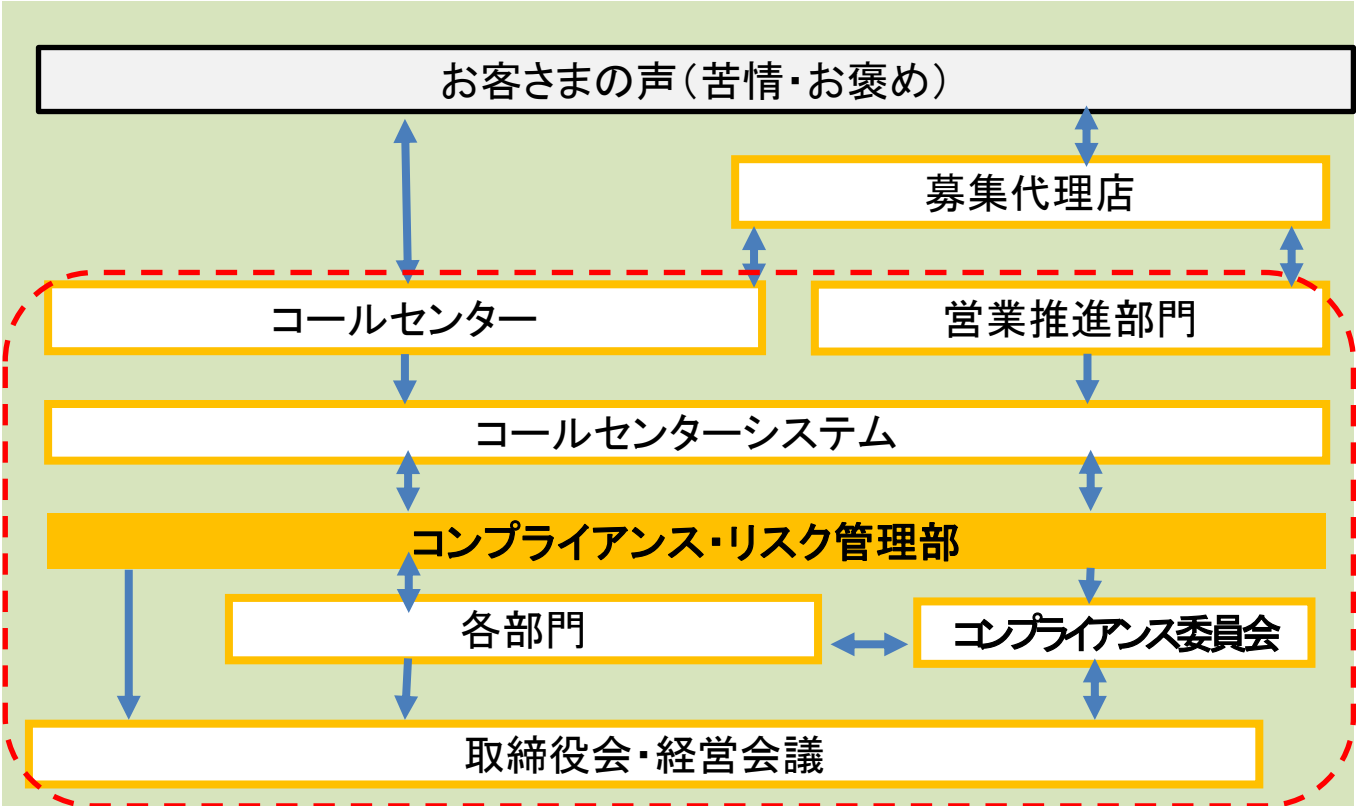
生命保険商品・付帯サービス等はすべて概要を説明したものであり、生命保険商品ご加入のご検討や付帯サービスのご利用等にあたっては、最新の情報を必ずご確認ください。

2021年6月29日
メディケア生命保険株式会社

方針 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

- 当社にお寄せいただくさまざまな「お客さまの声」を関係部門間で共有し、対応策・改善策を検討しております。
- 苦情については「コンプライアンス・リスク管理部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しております。



方針 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

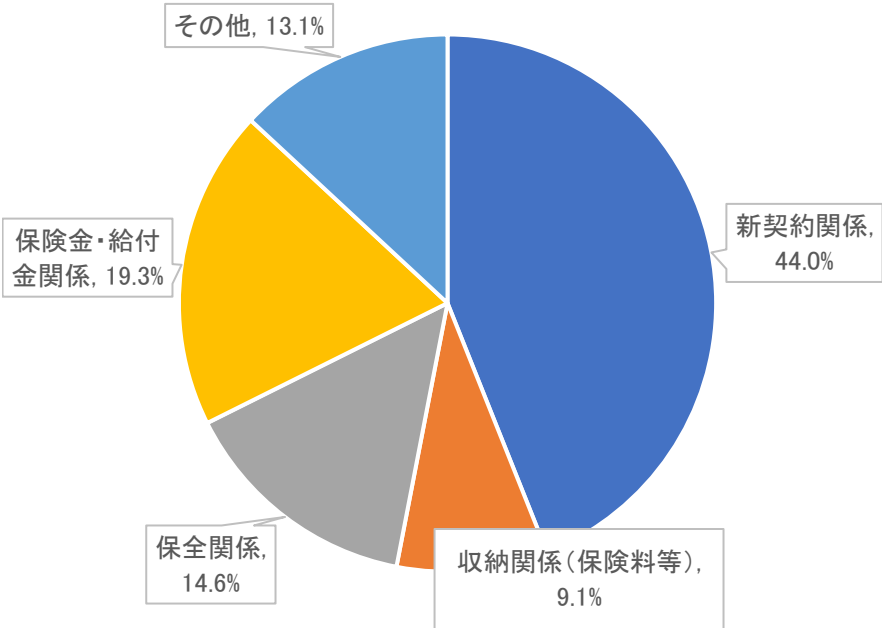
お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

- 「お客さまの声」を貴重な当社の「経営資源」としてとらえ、業務改善はもちろんのこと、商品企画やお客さまサービス施策の充実に役立てています。

感謝の声・苦情の件数

感謝の声	苦情
3,625件	2,233件

苦情の内訳



方針 1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

お客様の声を改善に活かした事例

新契約申込手続きでの入力相違を防ぐ取組み

新契約 関係	ご意見	新契約申込手続きでの被保険者の生年月日入力相違による保険料相違へのご不満
	対応	2020年4月よりペーパーレスでの新契約申込手続きにおいて、契約上の保険料相違防止の観点から、被保険者の生年月日について表示方法の見直しを実施した。

方針2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

お客様ニーズに沿った商品の開発・提供

➤ 募集代理店等を通して得たお客様の声などを基に、これまで以上に
もっとお役に立てる保障を、できるだけシンプルで分かりやすく、より
お求めやすい保険料で提供することを目指し、2020年4月より「新メ
ディフィットA（医療終身保険（無解約返戻金型）（20））」、「新メディ
フィット リターン（医療終身保険（無解約返戻金型）（20） 健康還付給付
特則 適用）」を発売しております。



➤ 持病や病歴のある方でもお申し込みいただける医療保険「メディフィッ
トRe（限定告知型医療終身保険（無解約返戻金型））」、特定8疾病・特
定3疾病に一時金で備えることができる「メディフィットPlus（特定疾
病一時給付保険（無解約返戻金型））」、薬剤治療を保障する日本初※の
おくすり保険「メディフィットEX（薬剤治療保険（無解約返戻金
型）（21））」の3商品についても、お客様のご期待に“もっとフィッ
ト”できるよう、改定を行っております。



※生命保険協会加盟の生命保険会社が取扱う商品の中で、「複数疾病に対する薬剤治療を主たる保障対
象とする主契約」について（メディケア生命調べ（2019年3月時点））

方針 2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

お客様の属性や状況に応じた対応

- 契約者ご本人によるお手続き等が困難になった場合に備え、サポートいただくご家族をご登録いただき、そのご家族にもご契約内容等の情報をご案内させていただく「家族情報登録制度」を設けております。（ご登録数：13,476件（2021年3月末））。また、総合通知にて、「家族情報登録制度」の登録ご家族名をご連絡する対応を実施しております。
- 保険募集やアフターフォローをはじめとしたご高齢のお客様への対応等については、「保険募集コンプライアンス・マニュアル」に加え、募集代理店向け資料にご高齢のお客様への募集ルール等を記載し、周知徹底を図っております。

家族情報登録制度のお知らせ

[制度概要]

ご契約者さまのご家族の連絡先等をメディアケア生命に登録いただくことにより、ご登録されたご家族がご契約者さまに代わって契約内容の確認などをできるようになるサービスを提供いたします。

ご登録いただけるご家族

日本国内にお住まいの、3親等以内のご家族
(未成年者は除く(※))

災害時等に備え、ご契約者さまとはお住まいが別の、お子さま世代がおすすめです！

(※) 結婚されている方、18歳以上で就労されている方は登録することができます。



注意事項

- 登録されるご家族は、ご契約者さまに代わり請求書を取り寄せることができますが、お手続きやご請求はできません。
- 登録いただく際は、被保険者および登録されるご家族の同意が必要です。

方針 2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

お客様の属性や状況に応じた対応

- 新型コロナウイルス感染症に関し、保険契約の取扱いや、保険金・給付金のお支払い等において、以下の対応を実施する等、お客様の状況に応じた、お客様に寄り添った対応を実施しております。

■ 保険金・給付金のお支払い

- 新型コロナウイルス感染症でご入院された場合、手術を受けられた場合、お亡くなりになられた場合、入院給付金・手術給付金・死亡保険金等をお支払い。また、医療機関の事情等により入院できず、宿泊施設(ホテル等)での宿泊療養または自宅療養を行う場合も、入院給付金をお支払い。

■ 保険契約の特別取扱い等の実施

- 保険料払込猶予期間の延長などの対応を実施。

■ 付帯サービス等の提供・ご案内

- 当社所定の商品の契約者・被保険者およびそのご家族にご利用いただくことができる「24 時間電話健康相談サービス」において、新型コロナウイルス感染症に関するご相談を受付。
(業務委託先であるティーベック社が提供するサービス)

<2021年3月末時点の給付金のお支払件数・金額、特別取扱いの件数等>

入院給付金		保険料払込猶予期間延長
お支払件数	お支払金額	累計件数
1,362件	1億2,437万円	558件

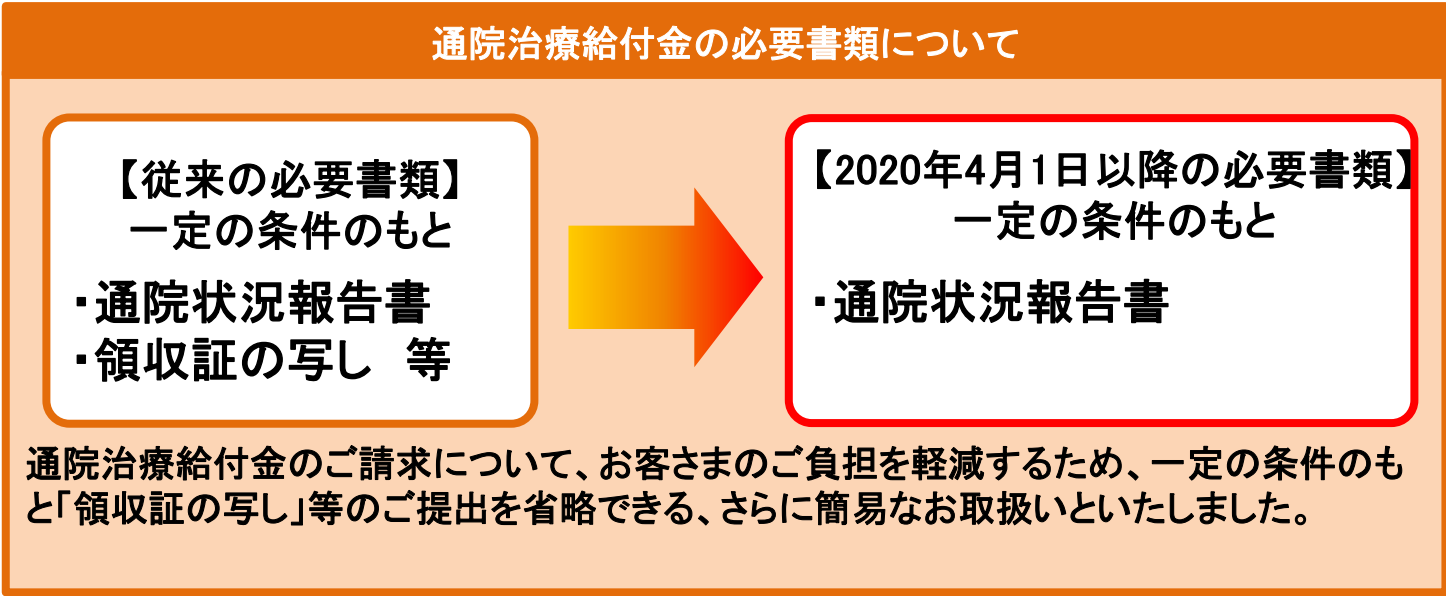
※金額は万円未満切り捨て。

方針 2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

お客様の属性や状況に応じた対応

- 当社では、これまで入院給付金、手術給付金、通院治療給付金、抗がん剤等の薬剤治療の給付金について、お客様の診断書取得や費用等のご負担を軽減するため、一定の条件のもと診断書ご提出の省略が可能な簡易取扱い制度※を実施してまいりました。
- 2020年4月1日より、さらなるお客様サービスの向上を図るため、通院治療給付金ご請求時にご提出いただく書類について、さらに簡易な取扱いといたしております。

※簡易取扱い制度とは、一定の条件のもと診断書に代えて、お客様ご自身にご記入いただく「状況報告書」と、「領収証の写し」または「診療明細書の写し」等でお手続きをする制度です。



方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

アフターフォロー・保全手続き

- 年に1回総合通知において、住所変更等必要なお手続きや給付金のご請求に漏れがないか等のご案内をしております。
- 非接触のニーズを踏まえ、全てのお客さまにマイページをご利用いただけるよう、サービスの拡充を進めております。

給付金などのご請求手続き

以下の流れにそってお手続きを進めてまいります。

1

お客さま

ご連絡いただく前にご確認ください。

■ご連絡いただいた際に、下記の事項についてお伺いします。事前にご確認をお願いします。

証券番号

被保険者名

入院、手術などの原因または死亡された原因

事故日、初診日または死亡された日

入院日、退院日

手術日、手術名

通院日

など

2

お客さま

メディケア生命コールセンターにご連絡ください。

3

メディケア生命

必要な書類を送送します。

4

お客さま

必要な書類をご用意のうえメディケア生命へご返送ください。

■請求書類に必要な事項をご記入ください。

■医療機関に診断書の発行をご依頼ください。

*診断書などご請求に必要な書類の発行にかかる費用は、お客さまのご負担になりますので、あらかじめご了承ください。

*診断書のお取寄せを省略できる場合がございます。

5

メディケア生命

メディケア生命にて書類の確認・お支払いをします。

■請求書類の不備や記載内容に不明点がなく、事実確認を要しない場合には、メディケア生命に書類が到着した日の翌日から5営業日以内にお支払いします。

6

お客さま

お支払内容・金額をご確認ください。

■お支払金額などの明細「お手続き完了（お支払明細）」のお知らせ」を郵送しますので、内容をご確認ください。

■メディフィットEXにご加入または薬剤治療特約を付保されているお客さまへ

■ご請求手続きの際はおくすりの名前が必要です。詳しくは同封のチラシをご確認ください。

＜ご注意＞

お支払いの対象となる薬剤は新薬の登場などにより変動いたします。

●お支払いの対象となった薬剤の例(2020年6月承認)

経口投与のGLP-1受容体作動薬 リベラス錠／セマグルチド(遺伝子組換え)

●お支払いの対象外となった薬剤の例(2020年3月承認)

抗血栓薬 キヤブピリン配合錠／アスピリン ポノバラザンアムル酸塩

■診断書料相当額の負担について

給付金などを全くお支払いできなかった場合で、メディケア生命所定の要件を満たすときは、メディケア生命にご提出いただいた診断書原本1通につき、一律5,000円+消費税相当額をお支払いします。

■事実確認について

治療の経過・内容、障害の状態、事故の状況などについて、ご提出いただいた書類や診断書に不明点がある場合は、ご利用の医療機関・検査機関や受取人、ご家族の方などへ事実確認をさせていただく場合があります。

その際は、メディケア生命の委託会社の担当者が訪問などのうえ確認いたします。

■代理請求制度について

被保険者が給付金などを請求できない事情がある場合、被保険者にかわって指定代理請求人が請求できます。

給付金などのご請求チェック

給付金などのご請求もれがないかチェック☑をしてください。

同封の「ご契約内容のお知らせ」に記載されている保障内容を必ずご確認ください。

保障がないときはご請求の対象とはなりません。また、お支払いの条件に該当しないこと、および病状や状態によってはお支払いできないことがあります。

*詳細は、ご契約のしおり・約款をご確認ください。

➤ チェック☑をしてください。

病気・ケガで入院した、または退院後に通院した。

所定の手術をした。

骨折(ひびも含む)、不慮の事故での関節脱臼、腱・靱帯・半月板の断裂で治療を受けた。

3大疾病(がん(※)、急性心筋梗塞・脳卒中)と診断された。

次の疾患と診断された。
(がん(※)・心疾患・脳血管疾患・慢性腎不全・肝硬変・慢性肺炎・糖尿病・高血圧性疾患)

不慮の事故による傷害で回復の見込みのない所定の障害状態になった。

回復の見込みのない所定の高度障害状態になった。

(※)上皮内がんを含みます。

チェック☑で該当がありましたら、メディケア生命までご連絡ください。

給付金などをお支払いできない主な場合について

以下のいずれかに該当するときは、給付金などをお支払いできません。

■お支払理由に該当しない場合

■免責事由に該当する場合

■責任開始期前の傷害または疾病を原因とする場合

■告知義務違反による解除の場合

■ご契約が失効した場合

■詐欺による取消しや不法取得目的による無効の場合

■重大事由による解除の場合

例) 他の保険契約との重複によって、被保険者にかかる給付金等の合計額が著しく過大であって、保険制度の目的に反する状態がもたらされるおそれがある場合



方針 3. お客様にとってわかりやすい情報の提供

わかりやすい情報の提供

- 契約概要、パンフレット等において、各特約の保障内容、支払理由等を個々にスペースを設けて明瞭、簡潔に記載しております。
- デザインを簡素化し、視認性を上げることで、お客様がご自身のご意向に沿う保障を探しやすく、かつ理解しやすい内容となるよう工夫しております。



方針 4. お客様のニーズに適った商品提供を支える資産運用

安定的な資産運用収益の確保に向けた取組み

- 公社債を中心としたポートフォリオにより、リスクを適切にコントロールし、資産運用収益の安定的な獲得を目指すことで、低金利環境が継続する中においても給付金等を確実にお支払いできるように努めております。

当社総資産（2020年度末）

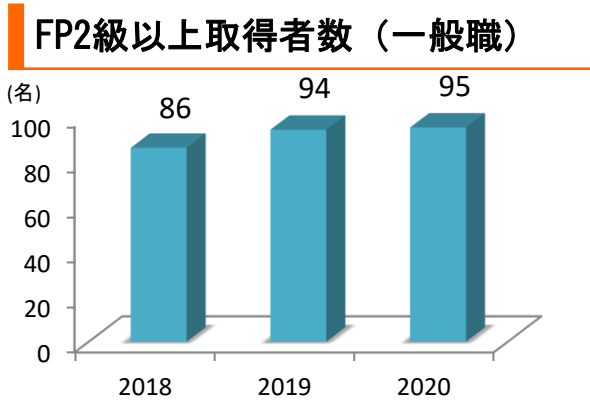
2,592億円

（前年度末比+15.4%）

方針5. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

従業員教育

- お客様の金融リテラシー向上につながる取組みの一環として、金融商品・社会保障制度に関する豊富な知識を有するFP技能士(厚生労働省所管国家資格)資格取得を推進しております。



募集代理店に支払う販売手数料体系

- 当社は、経営ビジョンを実現できるような「お客様の意向を踏まえたコンサルティングや丁寧なアフターフォローの取組みを行い、より多くのお客様の満足度を維持・向上し続ける代理店」や「社会的な要請にも応えながら相応の経営資源を投じて経営体制を構築している代理店」を理想の代理店像と考えております。
- 理想の代理店像の実現に向けては、各代理店における募集品質の向上等に資する取組みを促していく観点も踏まえ、2018年4月より「基本手数料」に加えて、こうした取組みを評価する「代理店品質取組手数料」を支払う販売手数料体系への見直しを行っております。代理店の取組みを評価する販売手数料体系は随時見直しており、2020年4月には品質取組手数料の寄与度を引き上げ、これまで以上に取組みを評価する体系へと見直ししております。また、募集人教育の充実やご高齢のお客様さまへの配慮に関する評価項目を追加する等の見直しを行っております。

方針 6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

利益相反管理態勢

- 当社では、役職員の行動規範である「メディケア生命役職員行動憲章」において、利益相反による弊害を防止することを定めるとともに、利益相反管理方針等を策定し、利益相反を適切に管理する態勢を整備しております。
- 利益相反管理方針等において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理の適切性を確保し、お客さまの保護および利便の向上を図ることを定めております。
- 利益相反管理部門であるコンプライアンス・リスク管理部は各部門が行おうとする取引が利益相反の管理対象取引に該当するか否かを判断し、管理対象取引に該当する場合は、取引に関与する部門間の情報の遮断や取引の中止などの適切な管理を行うこととしております。

方針 6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保

- 当社では、生命保険商品にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、比較推奨販売等が適切に実施されるよう、保険募集管理態勢が整備されていることについて、毎年募集代理店に確認するなど、適切な保険募集管理態勢の構築を図っております。
- また、募集代理店あての販売手数料については、2018年6月にその体系・考え方をホームページに公表し、2018年10月に品質取組項目の拡大等の見直し内容を反映した後、2019年4月、2020年4月には、より詳細に体系・考え方を公表しております。
- なお、当社では、募集代理店に対し、販売手数料以外の名目で手数料の支払いは行っておりません。また、募集代理店向けの華美な施策等も実施しておりません。

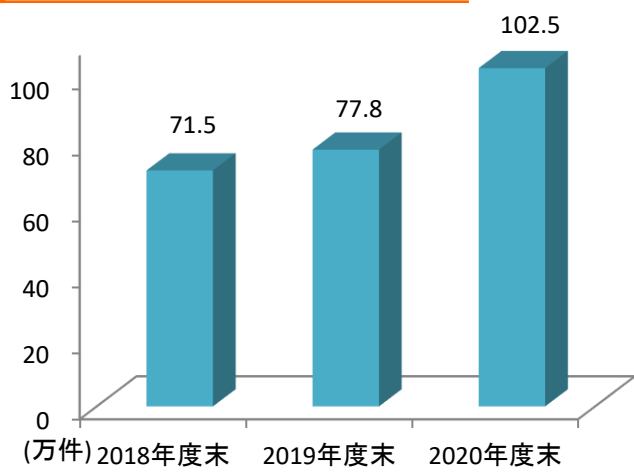
方針 7. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

評価指標（KPI）の状況

【保有契約件数】

- 当社におけるお客様本位の業務運営に関する取組みの集大成として、「保有契約件数」を評価指標に設定しております。
- 2020年度末の保有契約件数は102.5万件（前年度末比+24.7万件）となり、着実な増加を果たしました。

保有契約件数（KPI）



方針 7. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

評価指標（KPI）の状況

【コールセンター応答率】

- 主に募集代理店を通じた保険募集を行っている当社にとって、コールセンターは貴重なお客さまとの直接の接点であり、その「応答率」を評価指標に設定しております。
- 2020年度の応答率は「95.6%」となり、保有契約増加に伴いお問合せも増加する中で、目標水準の95%を上回りました。
- なお、当社コールセンターは2020年度にHDI-Japanが実施する「モニタリング格付け」において、4年連続最高評価の三つ星を獲得いたしました。

コールセンター応答率（KPI）

2020年度	目標水準
95.6%	95.0%

HDI格付けベンチマーク「モニタリング格付け」



[参考] 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

- 当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、金融庁原則）」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」をホームページで公表しております。金融庁原則と当社方針との関係は以下のとおりです。
- 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ([こちら](#))でご確認ください。

金融庁原則と当社方針との対応関係

金 融 庁 原 則		対 応 す る 当 社 方 針
2	顧客の最善の利益の追求	方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着 方針5. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系 方針7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み
3	利益相反の適切な管理	方針6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築
4	手数料等の明確化	方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供
5	重要な情報の分かりやすい提供	方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供 方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供 方針6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築
6	顧客にふさわしいサービスの提供	方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供 方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供 方針5. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系
7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針5. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系 方針7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。

したがって、当該事項に係る金融庁原則（＜原則5（注2）＞、＜原則6（注2）＞）については当社方針の対象とはしておりません。

「お客さま本位の業務運営方針」

メディケア生命保険株式会社（以下、「メディケア生命」）では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

メディケア生命では、経営ビジョンである「Challenge For the Future!!」および経営理念によって構成される経営方針や、「ブランドビジョン」、「住友生命グループ行動規範」を踏まえて策定した「メディケア生命役職員行動憲章」に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

メディケア生命では、多様化するお客さまのニーズにお応えし、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する、お客さまにとって最適な生命保険商品の開発・提供に取り組んでまいります。また、生命保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、生命保険商品ご加入後においても、継続的にお客さまへの情報提供等のサービスを行うとともに、生命保険会社の重要な根幹業務である給付金等のお支払いを正確、迅速かつ誠実に遂行することで、お客さまサービスの向上を実現してまいります。

3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

メディケア生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択するうえで重要な情報をわかりやすく提供いたします。将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、法令等を踏まえお客さまにご負担いただく諸費用等の開示を行うなど、わかりやすい情報の提供に努めてまいります。

4. お客さまのニーズに適った商品提供を支える資産運用

メディケア生命では、お客さまのニーズに適った生命保険商品の提供を可能にするため、そして将来にわたって給付金等を確実にお支払いするために、適切にリスクコントロールのもと、安定的な資産運用収益の確保に取り組んでまいります。

5. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

メディケア生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の提供に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客様満足維持・向上に努めてまいります。また、お客様満足維持・向上に向けた取組みも踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

メディケア生命では、お客様利益の保護を図る観点から、当社とお客様の間、またはお客様相互間の利益相反により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて生命保険にご加入いただくお客様の利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

7. お客様本位の業務運営の実効性を高める取組み

メディケア生命では、お客様本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

以 上

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組み

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

メディケア生命では、経営ビジョンである「Challenge For the Future!!」および経営理念によって構成される経営方針や、「ブランドビジョン」、「住友生命グループ行動規範」を踏まえて策定した「メディケア生命役職員行動憲章」に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

＜具体的な取組み＞

【経営方針】

○メディケア生命の経営方針は、経営ビジョンである「Challenge For the Future!!」および経営理念によって構成されます。

○「Challenge For the Future!!」では、以下の方針のもと、住友生命のグループ会社として住友生命の経験とノウハウを活かした商品・サービスの提供により、お客さまに信頼・安心いただける会社を目指していくことを掲げています。

1. シンプル・わかりやすい・選べる保険
2. 丁寧・迅速・正確なサービス

○また、経営理念として以下の方針を定めています。

1. お客さまのために
多様化するお客さまのニーズを的確にとらえ、常にシンプルさとわかりやすさを意識しながら、お客さまに選んでいただける保険商品やサービスをご提供します。
2. ビジネスパートナーのために
代理店・取引先をはじめとするビジネスパートナーと信頼関係を構築し、共利共生を志向しながら、多様化するお客さまニーズに安心と満足を提供できるサポートを実践します。
3. 従業員のために
従業員一人ひとりの個性と人格を尊重し、個々の能力を最大限に発揮できるような風土を築き、その社会生活においてゆとりと豊かさを実現します。
4. 社会のために
生命保険事業の健全な運営と発展を通じて、豊かな社会の創造と発展に貢献します。

○新型コロナウイルス感染対策を行いつつ、左記を含めた経営環境の変化に対応する観点から、将来に亘ってもっと！フィット！するサービスを提供するための体制づくり、非対面对応の促進も視野に入れたデジタルインフラ導入等の検討・推進に取り組んで

まいります。

【ブランドビジョン】

○「ブランドビジョン」では以下の方針を掲げています。

1. 時代を先取りした商品・サービスの開発で、お客さまのみらいと安心にもっとフィットします。
2. 心を込めたサポートで、多様な価値観にもっとフィットします。
3. 働きがいに満ちた、わくわくする会社づくりを目指して、もっとフィットするための挑戦をし続けます。

【メディケア生命役職員行動憲章】

○「メディケア生命の経営方針」や「ブランドビジョン」、「住友生命グループ行動規範」を踏まえ、「保険事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」との理念を反映した「メディケア生命役職員行動憲章」を策定しています。

○この「メディケア生命役職員行動憲章」の中では、「お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適なサービスを提供する」との基本姿勢を定めています。

○役職員一人ひとりが、「メディケア生命役職員行動憲章」に則り、生命保険商品やサービスの提供を通じて、「お客さま本位の業務運営」に向けた取組みを実践します。

【お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み】

○メディケア生命の役職員一人ひとりが「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善・向上を図り、お客さまからより一層信頼され、ご満足いただけるよう、日々、以下のとおり取り組んでいます。

- ・ 当社に寄せられる「お客さまの声」については、全件集約のうえ、関連する業務を所管する部門間で共有化し、対応策・改善策を検討しています。特に苦情については、「コンプライアンス・リスク管理部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。
- ・ 部門横断的・全社的な課題については、「コンプライアンス委員会」「経営会議」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じ、審議結果を取締役会に報告しています。

【企業文化としての定着】

○メディケア生命では、このような経営方針やブランドビジョン、行動憲章に則った取組みを通じて、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めています。

2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

メディケア生命では、多様化するお客様のニーズにお応えし、豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する、お客様にとって最適な生命保険商品の開発・提供に取り組んでまいります。また、生命保険が長期にわたる商品であることも踏まえ、生命保険商品ご加入後においても、継続的にお客様への情報提供等のサービスを行うとともに、生命保険会社の重要な根幹業務である給付金等のお支払いを正確、迅速かつ誠実に遂行することで、お客様サービスの向上を実現してまいります。

＜具体的な取り組み＞

【お客様ニーズに沿った商品の開発・提供】

○メディケア生命では、代理店営業担当者・コールセンターや募集代理店等を通じてお客様の声を収集するとともに、ライフスタイルの多様化など社会環境の変化を踏まえたうえで、お客様のニーズや利益に真に適った、お客様にとって最適な生命保険商品の開発・提供を行っています。

○お客様にとってより魅力あるサービスを提供するために、24時間・年中無休で専門スタッフが相談に応じる「24時間電話健康相談サービス」や総合相談医のセカンドオピニオンを無料でお受けいただくことができる「セカンドオピニオンサービス」などの商品付帯サービスを提供しています。

○生命保険商品を提案する際には、お客様の年齢や性別、家族状況等に基づき推定・把握したお客様のご意向を意向把握書面（お客様のご意向を把握するために作成・使用している書面）やウェブサイトにより案内しています。

また、ご加入いただく際には、申込書類をご記入いただく前に、「申込みいただく保険商品の内容」と「お客様の最終的なご意向」が合致しているかを確認しています。

○募集代理店に対しては、意向把握書面の取寄せや募集代理店点検等を通じて、お客様のご意向を把握したうえで、ご意向に沿ったプランの提案を行う態勢が整備されていることについての確認をしています。

○将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、取扱う募集代理店において、当該商品の提供にあたって必要な情報（お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズ等）の収集等、適合性原則を踏まえた態勢が整備されていることについて、適合性の確認に関する書面の取寄せや募集代理店点検等を通じて確認します。

【お客様の属性や状況に応じた対応】

○メディケア生命では、生命保険商品の提供を行う際には、お客様の年齢や性別、家族状況などに応じ、公的制度（社会保障制度等）も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認いただきながら、最適な保障を提供しています。

○保険募集やアフターフォローをはじめとしたご高齢のお客さまへの対応等については、「保険募集コンプライアンス・マニュアル」等にご高齢のお客さまへの募集ルールや対応時の心構え等を記載し、周知徹底を図っています。

○当社の非対面募集（通信販売・インターネット申込を含む）において、ご高齢のお客さまに生命保険商品を提供する場合には、ご安心いただき、納得のうえご加入いただくために、お客さまの状況に応じた丁寧かつわかりやすい説明に努めています。また、70歳以上のご契約者への保険募集に際しては、保険契約申込の受付後にご契約者あて電話連絡を行うことにより、ご契約者のご意向に沿ったご契約内容であることを確認しています。

○募集代理店に対しては、募集代理店において策定されるご高齢のお客さまへの募集ルールの参考とすべく、次のとおり募集時の推奨ルールを策定しています。

(1) 申込みお手続き時に「ご親族」（指定代理請求人等）にご同席いただきます。

(2) 申込みお手続き時に「複数の保険募集人」により対応します。

(3) 申込みの検討に必要な時間的余裕を確保するため、「複数回の募集機会」を設けます。

また、募集代理店点検等を通じて、募集代理店においてご高齢のお客さまへの募集ルールを定め、ご年齢や生命保険商品の特性等に配慮した募集を行う態勢が整備されていることを確認しています。

○ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに配慮し、給付金等のご請求に際しては必要書類の簡素化として、一部の給付金請求のお手続き時に診断書が不要となる取扱いを実施しています。

○ご契約者自身によるお問い合わせやご契約者自身へのお手続きの案内が今後困難となる場合に備え、ご契約者本人に加えてご登録いただきましたご家族さまへ、ご契約内容や手続方法・内容等について案内させていただく「家族情報登録制度」について、ご登録いただく活動に取り組んでおります。

【アフターフォロー・保全手続き】

○メディケア生命では、生命保険商品のご加入後においても、年に1回、ご契約者さまに対して、ご加入いただいたご契約の内容についての状況を記載した総合通知を送付しています。総合通知には、お客さまにご確認いただきたい事項をまとめた情報冊子を同封し、住所変更等必要なお手続きやご請求いただける給付金等の請求に漏れがないかといった点について、わかりやすく解説しています。

○ご加入いただいている生命保険契約に関する各種お手続きについて、お客さまからのご要望に対して迅速かつ丁寧な対応に努めています。

○お客さまがインターネットを通じてご利用いただける各種サービスの拡充（マイページを通じたご契約各種保全手続きや入院・手術給付金等のご請求をインターネットで行うことができる機能の提供等）を図るなど、迅速かつ丁寧なお客さまサービスの遂行に努めています。

さらに、お客さまの利便性をより向上させる取組みとして、インターネットについては、スマートフォンからも利用しやすい仕様としています。

○新契約からお支払いまでの各種手続きにおいてはデジタル化を通じて、迅速化・簡素化を図り、サービスの向上に取り組んでいます。

【給付金等のお支払い】

○メディケア生命では、お客さまに病気やけがなど「もしも」のことがあったとき、給付金等を正確かつ迅速にお支払いすることが、最も重要な使命のひとつと考えています。

○支払業務に携わる担当者およびコールセンターや代理店営業担当者への教育・研修を継続的に実施するとともに、支払部門に所属する職員全員が、一般社団法人生命保険協会主催の「生命保険支払専門士」資格の取得を目指すなど、所定の教育体系により、査定能力の更なる向上を図っています。

○給付金等のご請求案内およびお支払手続きにおいては、専用のシステムを用いる等により正確で迅速なお支払いを行っています。

また、給付金等のご請求案内の際には、ご加入いただいているご契約の保障内容に基づき、病気やケガの内容から関連する各種給付金等について、ご請求可能な給付種類をお客さま自身にご確認いただくことができる帳票を、契約内容通知とあわせて送付しています。

さらに、支払漏れを防止するために、全件、支払後検証による点検を行うとともに、請求勧奨要否についての点検も行っています。

○給付金等のお支払いに関するご相談について、お客さまにわかりやすく丁寧な説明を行うために、専用の相談窓口を開設しご相談を受け付けています。

3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

メディケア生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択するうえで重要な情報をわかりやすく提供いたします。将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、法令等を踏まえお客さまにご負担いただく諸費用等の開示を行うなど、わかりやすい情報の提供に努めてまいります。

＜具体的な取組み＞

【わかりやすい情報の提供】

○メディケア生命では、生命保険協会の各種ガイドライン等を踏まえて募集資料を作成し、生命保険商品の内容等に応じ、保険の仕組みや保障内容、保険料、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層およびお客さまに影響のあるリスクに関する情報等をわかりやすく提供しています。

○契約概要や商品パンフレット等を用いて、お客さまのご意向に沿った提案を行うとともに、保障機能（特約）ごとにお支払理由をわかりやすく説明しています。

○契約概要をはじめとする募集資料の新規作成・改訂の際には次の点に留意しています。

- ・生命保険商品の魅力に関する情報は、制限事項もあわせて表示する等、その商品のリスクも明確に伝わるよう配慮し、リスク情報については、図表等を用いて定量的にわかりやすく記載するよう工夫しています。
- ・情報の重要性により記載方法を区別し、特に留意すべき事項については、その旨が分かるよう工夫しています。
- ・商品内容に応じ、仕組みの単純な商品は簡素な記載に留める一方、複雑な商品においては十分な情報量を確保するなど、その内容に沿った丁寧な情報提供に努めています。

○重要な情報をわかりやすく提供する観点から、募集資料を作成・改訂する際には、外部コンサルティング会社等の知見を参考とし、ユニバーサルデザインの観点も取り入れて検討・作成するなど、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまにも配慮した募集資料の作成に努めています。

○将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、金利・為替・株式相場等の影響により、お客さまのお受け取りになる保険金等が変動するという特性やリスク、お客さまにご負担いただく費用等について、募集資料等を通じてわかりやすい情報提供を行います。また、募集代理店に対しても、教材の提供や研修を通じて、指導・定着を図ります。

○将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、募集時のわかりやすい情報提供、他の金融商品との比較を目的として、リスク（為替変動リスク・金利変動リスク）およびリターン（実質的な利回り）、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層等を記載した重要情報シートを作成し、募集代理店に提供します。

4. お客さまのニーズに適った商品提供を支える資産運用

メディケア生命では、お客さまのニーズに適った生命保険商品の提供を可能にするため、そして将来にわたって給付金等を確実にお支払いするために、適切なリスクコントロールのもと、安定的な資産運用収益の確保に取り組んでまいります。

<具体的な取組み>

【安定的な資産運用収益の確保に向けた取組み】

○メディケア生命では、適切なリスクコントロールのもと、リスクとリターンのバランスを踏まえた投資を行っています。具体的には、公社債を中心としたポートフォリオに基づきリスクを適切にコントロールし、資産運用収益の安定的な獲得を目指すことで、お客さまのニーズに適った商品供給を支えるとともに、低金利環境が継続する中においても給付金等を確実にお支払いできるよう努めています。

5. お客様本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

メディケア生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の提供に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足の維持・向上に努めてまいります。また、お客さま満足の維持・向上に向けた取組みも踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

<具体的な取組み>

【従業員教育】

- メディケア生命では、当社生命保険商品の他、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育を継続的に実施するなど、従業員に対する教育・研修に取り組んでいます。
- 従業員の成長ステップに応じ、一般社団法人生命保険協会主催の各種試験への取組みを積極的に推進しています。
- また、生命保険だけではなく金融商品・社会保障制度等に関する豊富な知識を有する「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」資格取得・活用を継続的に推進しています。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

- メディケア生命では、営業推進部門を含む全従業員の評価について、生命保険商品の提供やお客さま満足の維持・向上に向けた取組み等、総合的な観点から実施する体系を構築しています。

【募集代理店に支払う販売手数料体系】

- メディケア生命では、お客さまに安心と満足を実感いただくことが重要だと考えております。募集代理店においては、「お客さまの意向を踏まえ、ニーズに合致した保険商品を提供すること」、「比較推奨販売を適切に実践して、お客さまに最適な保険を選んでいただくこと」、「ご加入後もお客さまの満足度を維持・向上させる取組みを実践すること」が重要であると考えており、募集代理店におけるこうした取組みを評価する販売手数料体系としています。具体的には、「顧客本位の業務運営」、「募集品質向上」、「アフターフォロー」の3つの視点で募集代理店の品質を評価する体系としています。
- また、代理店の品質を評価する項目ごとの実効性の確認や分析等を通じた振返りを行ったうえで、手数料体系の見直しについて検討してまいります。

6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

メディケア生命では、お客さま利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間、またはお客さま相互間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて生命保険にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

＜具体的な取組み＞

【利益相反管理態勢】

- メディケア生命では、役職員の行動規範である「メディケア生命役職員行動憲章」において、利益相反による弊害を防止することを定めるとともに、利益相反管理方針等を策定し、利益相反を適切に管理する態勢を整備しています。
- 利益相反管理方針等において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理の適切性を確保し、お客さまの保護および利便の向上を図ることを定めています。利益相反管理部門であるコンプライアンス・リスク管理部は各部門が行おうとする取引が利益相反の管理対象取引に該当するか否かを判断し、管理対象取引に該当する場合は、取引に関与する部門間の情報の遮断や取引の中止などの適切な管理を行うこととしています。

【資産運用業務における利益相反管理】

- メディケア生命では、資産運用業務における利益相反について、次の取組みにより、保険契約等の取引関係に関わらず、投資判断において資産運用部門が意思決定の独立性を確保することにより、適切な管理態勢を構築します。
 - ・営業推進部門と資産運用部門を分離し、保険加入等を条件とした投資が行われないための体制を構築しています。
 - ・当社の保険商品に加入すること等を条件とした有価証券取引等を利益相反の管理対象取引としています。

【代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保】

- メディケア生命では、生命保険商品にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、比較推奨販売等が適切に実施されるよう、保険募集管理態勢が整備されていることについて、毎年募集代理店に確認するなど、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。
- また、募集代理店あての販売手数料については、その体系・考え方を当社ホームページで公表しています。公表内容は、よりわかりやすい説明となるよう今後も検討してまいります。

○なお、メディケア生命では、募集代理店に対し、販売手数料以外の名目で手数料の支払いは行っておりません、また、募集代理店向けの華やかな施策等も実施しておりません。

○メディケア生命が募集代理店となり、他の保険会社・少額短期保険会社の商品を提供する場合においても、お客さまの保険加入に関するご意向を把握するとともに、お客さまのニーズを踏まえた商品を提案し、ご加入に際して必要となる情報についても分かりやすく提供することができるよう、引受保険会社・少額短期保険会社と緊密に連携・協議を行い、また当社募集人への指導・教育を行うなど、適切な保険募集管理態勢の整備や各種取組みに努めています。

7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

メディケア生命では、お客さま本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

＜具体的な取組み＞

【実効性を高めるための体制整備】

○メディケア生命では、「お客さま本位の業務運営」の実施状況について、社長が議長となる経営会議において、役員・部長による定期的な振返りを行い、PDCA機能を発揮し、各種取組みの実効性を高めていきます。その結果も踏まえて、適宜方針の見直しを検討するとともに、ホームページでその状況を公表します。

○お客さま本位の業務運営方針に基づく各種取組みの実効性を高めるべく、「お客さま本位」に関する研修を実施するとともに、職員アンケート等を通じてお客さま本位の業務運営についての浸透度等を確認しています。

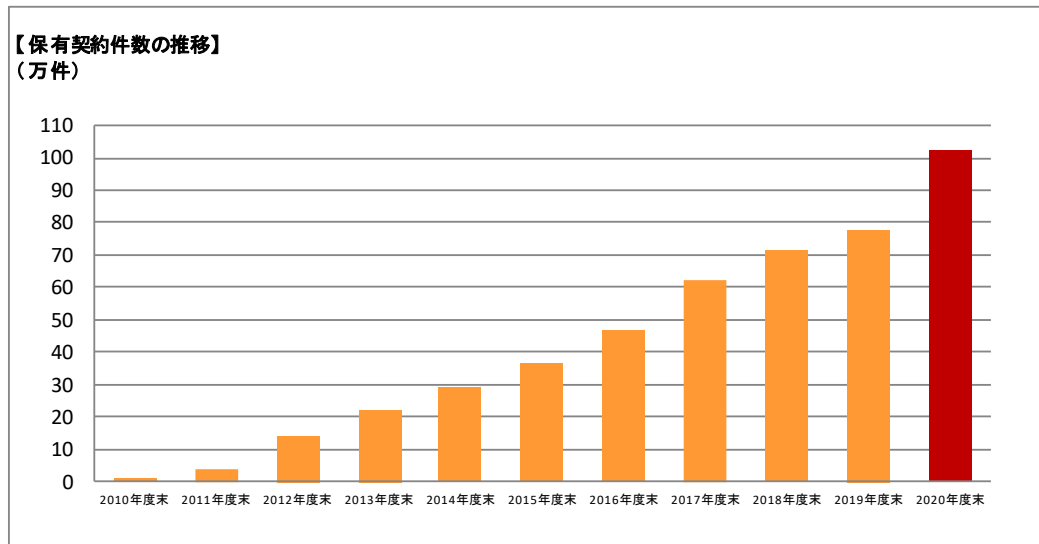
○住友生命グループとして、グループ各社がお客さま本位の業務運営に関わる認識を共有し取組みを推進していくために設置された住友生命のお客さま本位推進委員会(※)に、当社社長が構成員として参加し、グループ全体の振返りを定期的に行います。

(※) 住友生命社長が議長を務め、住友生命の関係役員、住友生命子会社の当社社長、いずみライフデザイナーズ社長、保険デザイン社長が構成員となる協議会

【評価指標の設定】

○お客さま本位の業務運営の定着を図るために以下の評価指標を設定し、各種取組みとあわせて、定期的に進捗状況を確認します。

- ・お客さま本位の業務運営に関する取組みの集大成と位置づけられる評価指標として「保有契約件数」を設定し、着実な増加に向けて取り組みます。



- ・代理店を通じた保険募集がメインである当社にとって、お客さまの声を直接お聞きできる貴重な接点であるコールセンターの「応答率」を評価指標として設定し、お客さまにより一層ご満足・ご支持いただける態勢を目指します。【2021年度目標：95%以上】

以 上