NEWS RELEASE

2023年6月28日
メディケア生命保険株式会社

2022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、２０２２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、より深度ある取組みへ向け「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返りを行うとともに、この振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

メディケア生命 住友生命グループ

メディケア生命
住友生命グループ

2022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・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。

2023年6月28日

メディケア生命保険株式会社

当社のお客さま本位の業務運営方針

お客さま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(P3～)

【原則2】

方針2．お客さまにとって最適な商品・サービスの提供(P7～)

【原則5、6】

方針3．お客さまにとってわかりやすい情報の提供(P12～)

【原則4、5、6】

方針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(P13～)

【※当社独自に設定】

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(P14～)

【原則2、6、7】

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(P16～)

【原則3、5】

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(P18～)

【原則2、7】

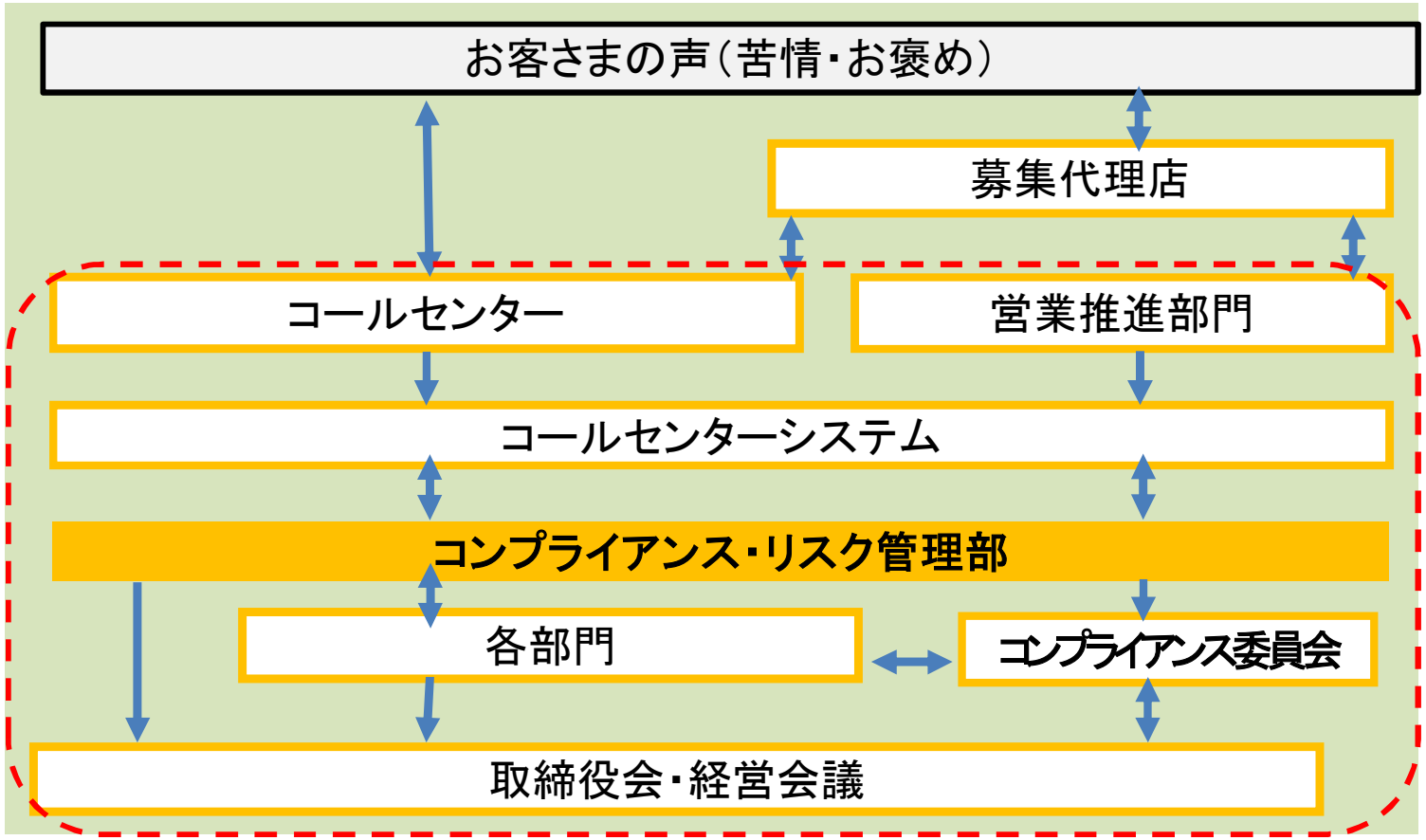
【　】内は当社方針等で対応する、金融庁「顧客本位の業務運営原則」(以下、金融庁原則。詳細は金融庁ウェブサイトこちらをご覧ください。)。
なお、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりませんので、金融庁原則5(注2)および原則6(注2)は当社方針の対象としておりません。

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

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

お客さまに対して誠実・公正に業務を行うため、以下の取組みを行っております。

- 当社にお寄せいただいた「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．お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

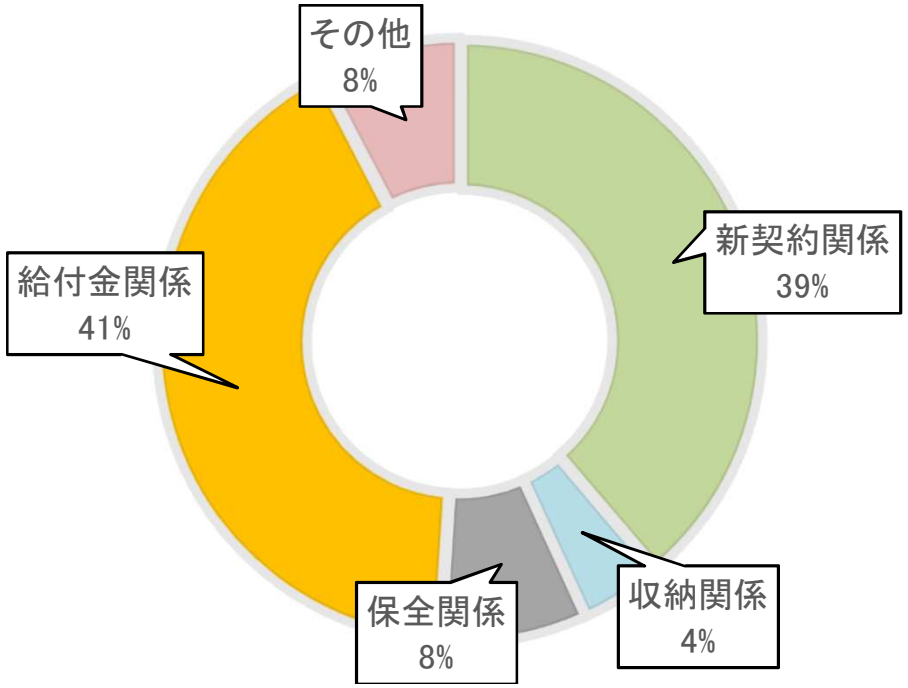
お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み

➢ お客さまとのお取引に際し、良質なサービスを提供し、お客さまの最善の利益につなげることを目指すという観点から、「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、商品開発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
3,396件	2,590件

苦情の内訳



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

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

お客さまの声を改善に活かした事例

お客さまの声	実施内容
給付金請求手続の進捗状況が分かるようにしてほしい。	マイページにて、お客さまが給付金のご請求手続の進捗をご確認いただけるようにいたしました。
名義変更の請求書類の送付を受けた2件のご契約のうち、1件のみ書類返送を行った場合において、未返送分の1件についても進捗の確認をしてほしい。	改姓・改名による名義変更をご請求いただいた場合、他契約の名義変更の手続有無についても確認することといたしました。
生命保険料控除証明書を早期に送付してほしい。	生命保険料控除証明書の電子再発行手続期間を短縮いたしました。

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

企業文化としての定着

「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、以下の取組みを行っております。

- 職員一人ひとりが、お客さまのみらいと安心にもっとフィットするために何ができるかを考えるブランドミーティングを実施しております。
- 全ての役職員が、高い倫理観を持ち、より一層信用・信頼される行動を取ることができるよう、社内研修等を通じて、住友生命グループ行動規範の浸透を推進しております。
- 従業員がいきいきと働き、心から会社の成長・お客さまの満足を目指す企業風土の醸成に向けて、部門を横断した社内プロジェクトを実施し、職員自身による課題提言・実行を推進しております。
- 当社が出会うすべてのみなさまが安心と希望に満ちて健やかにくらしていける社会の実現のため、職員はじめ関係者の健康維持・増進を図る健康経営を推進し、「健康経営優良法人2023（大規模法人部門）ホワイト500」に認定されました。
- 「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着しているか確認できるよう、職員アンケートを実施しております。

方針２．お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまニーズに沿った商品の開発・提供

- お客さまにふさわしい金融商品やサービス組成のため、募集代理店等を通じてお客さまの声を収集し、お客さまニーズを適時・適切に捉えたタイムリーな商品開発やサービスの提供を行っております。

商品開発

- これまで以上にお客さまのご期待にもっとフィットする保険商品を目指して、2022年4月に、主力商品の「新メディフィットA」、「新メディフィット リターン」を改定し、業界初となる女性特有の病気やがんによる入院を伴わない所定の通院を保障する「特定女性疾病通院治療特約」を発売いたしました。また、新メディフィットPlusを発売いたしました。

- 2023年4月に、「新メディフィットA」、「新メディフィット リターン」等を改定し、「継続入院・在宅療養収入サポート特約」等を発売いたしました。

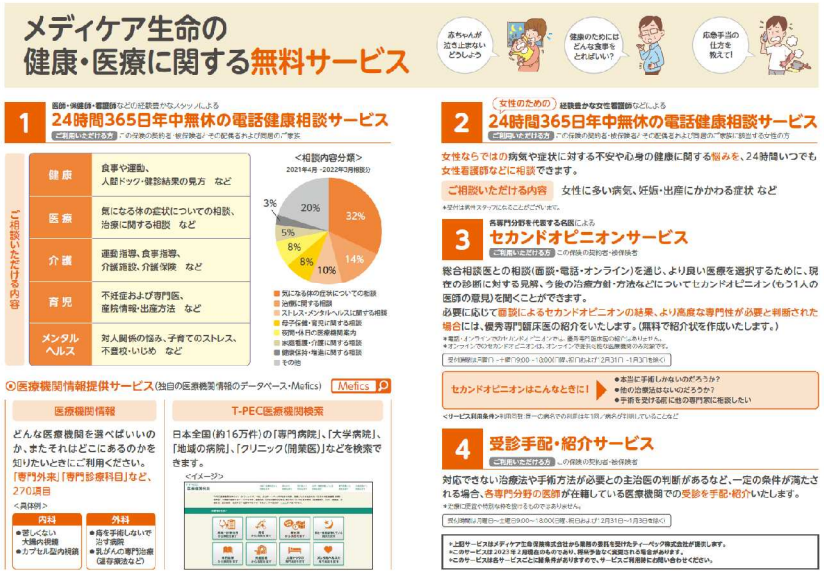
方針２．お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまニーズに沿った商品の開発・提供

お客さま向けサービス

- お客さま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、女性ならではの病気や症状に関する悩みを24時間いつでも女性看護師等に相談できる「女性のための24時間電話健康相談サービス」、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」、一定の条件が満たされる場合、各専門分野の医師が在籍している医療機関での受診を手配・紹介する「受診手配・紹介サービス」等を提供しています。

- また、2022年7月より、マイページにご登録されているお客さまを対象に、オンライン診療サービス「curon（クロン）」の提供を開始いたしました。



方針２．お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

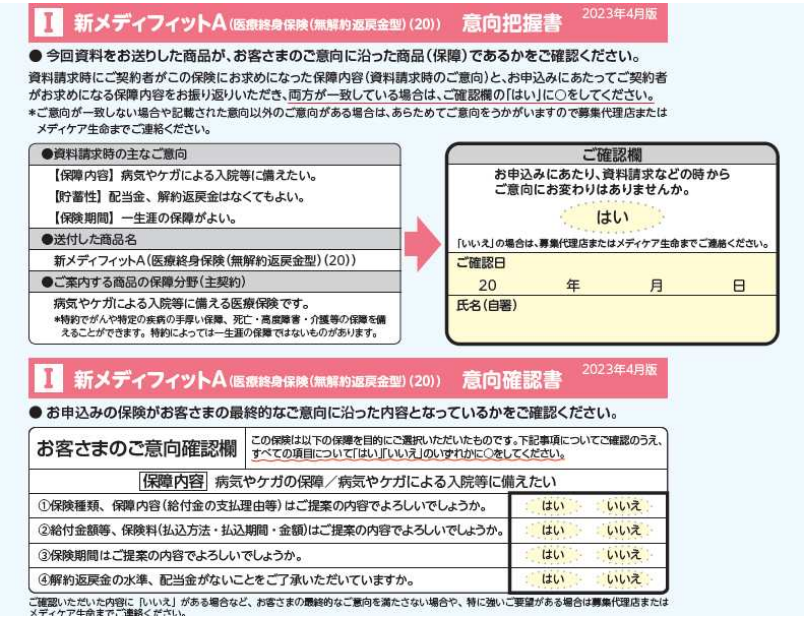
原則5（注1）
原則6本文および（注1）

お客さまニーズに沿った商品の開発・提供

- 当社は、生命保険商品を提案する際には、お客さまの年齢や性別、家族状況等に基づき推定・把握したお客さまのご意向を、意向把握書面（お客さまのご意向を把握するために作成・使用している書面）やウェブサイトでお客さまご自身にご確認いただいております。
- また、ご加入いただく際には、「申込いただく保険商品の内容」と「お客さまの最終的なご意向」が合致しているかの確認を適切に実施しております。

- 募集代理店に対しても、意向把握書面の取り寄せや募集代理店点検等を通じて、お客さま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おります。

意向把握書および意向確認書（イメージ）



I 新メディフィットA（医療終身保険（無解約返戻金型）（20））　意向把握書　2023年4月版

● 今回資料をお送りした商品が、お客さまのご意向に沿った商品（保障）であるかをご確認ください。

資料請求時にご契約者がこの保険にお求めになった保障内容（資料請求時のご意向）と、お申込みにあたってご契約者がお求めになる保障内容をお振り返りいただき、両方が一致している場合は、ご確認欄の「はい」に○をしてください。

＊ご意向が一致しない場合や記載された意向以外のご意向がある場合は、あらためてご意向をうかがいますので募集代理店またはメディケア生命までご連絡ください。

●資料請求時の主なご意向
【保障内容】病気やケガによる入院等に備えたい。
【貯蓄性】配当金、解約返戻金はなくてもよい。
【保険期間】一生涯の保障がよい。
●送付した商品名
新メディフィットA（医療終身保険（無解約返戻金型）（20））
●ご案内する商品の保障分野（主契約）
病気やケガによる入院等に備える医療保険です。 ＊特約でがんや特定の疾病の手厚い保障、死亡・高度障害・介護等の保障を備えることができます。特約によっては一生涯の保障ではないものがあります。

ご確認欄
お申込みにあたり、資料請求などの時からご意向にお変わりはありませんか。 はい
「いいえ」の場合は、募集代理店またはメディケア生命までご連絡ください。
ご確認日 20　年　月　日
氏名（自署）

I 新メディフィットA（医療終身保険（無解約返戻金型）（20））　意向確認書　2023年4月版

● お申込みの保険がお客さまの最終的なご意向に沿った内容となっているかをご確認ください。

お客さまのご意向確認欄	この保険は以下の保障を目的にご選択いただいたものです。下記事項についてご確認のうえ、すべての項目について「はい」「いいえ」のいずれかに○をしてください。	
保障内容	病気やケガの保障／病気やケガによる入院等に備えたい	
①保険種類、保障内容（給付金の支払理由等）はご提案の内容でよろしいでしょうか。	はい	いいえ
②給付金額等、保険料（払込方法・払込期間・金額）はご提案の内容でよろしいでしょうか。	はい	いいえ
③保険期間はご提案の内容でよろしいでしょうか。	はい	いいえ
④解約返戻金の水準、配当金がないことをご了承いただいていますか。	はい	いいえ

ご確認いただいた内容に「いいえ」がある場合など、お客さまの最終的なご意向を満たさない場合や、特に強いご要望がある場合は募集代理店またはメディケア生命までご連絡ください。

方針２．お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまの属性や状況に応じた対応

- 生命保険商品の提供を行う際に、お客さまの年齢や性別、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、最適な保障を提供できるよう、パンフレットへ高額療養費制度の説明や高額療養費制度を考慮した治療費の例、公的介護保険制度などを記載するとともに、最新の薬剤治療、女性特有の病気での治療例を記載しております。

- 保険募集やアフターフォローをはじめ、一般的に金融取引被害を受けやすいご高齢のお客さまへの応対等については、「保険募集コンプライアンス・マニュアル」にご高齢のお客さまへの募集ルールや応対時の心構え等を記載し、周知徹底を図っています。

- 募集代理店に対しても、募集代理店においてご高齢のお客さまへの募集ルール等を定め、態勢整備が適切になされていることを確認するとともに、必要に応じて代理店あての指導等を実施しています。

- 保険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：39,157件(2023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。

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。
- お客さまのライフスタイルの多様化やデジタル化の進展を踏まえ、Visual-IVRおよびボイスボット(AI自動音声受付)のサービス開始、マイページ機能の拡充(電子的控除証明書の再発行手続期間の短縮、払方変更手続の受付時間拡大等）等、お客さま利便性の向上に取り組んでおります。

2022年度に開始した主なサービス

Visual-IVR	IVR（自動音声応答システム）の自動音声ガイダンスをWebページで可視化することで、お客さまがご希望するお手続きへ素早く、簡単にアクセスいただくことが可能となりました。
ボイスボット	住所変更等お申出の多いお手続きについて、24時間365日いつでも電話での受付が可能となりました。
電子的控除証明書の再発行期間の短縮	ご自宅のパソコン等で電子発行できる生命保険料控除証明書について、再発行期間を短縮いたしました。
マイページでのご利用時間の拡大	保険料振替口座・クレジットカードの変更に関し、マイページでのお手続き可能時間を7～21時から7～26時に拡大いたしました。

Visual-IVR（トップページ）

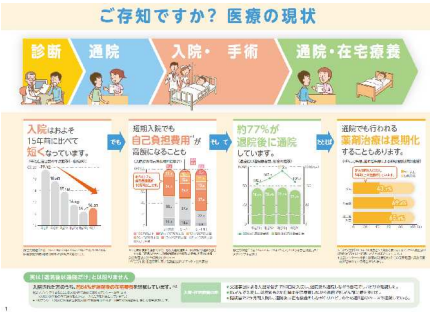
方針３．お客さまにとってわかりやすい情報の提供

原則4本文
原則5本文および（注1、3、4、5）
原則6（注1、3、5）

わかりやすい情報の提供

契約概要をはじめとした募集資料については、生命保険協会の各種ガイドライン等を踏まえ、以下の点に留意し作成しています。

- 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、お客さま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。
- 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。
- 重要な情報を分かりやすく提供する観点から、ユニバーサルデザインの要素を十分に取り入れております。
- 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、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。
- 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。



方針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

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努めております。
- また、資産運用においては、国連が提唱した持続可能な開発目標「SDGs」も意識しつつ、運用収益の向上に取り組んでおり、2022年度においては、サステナビリティボンドやグリーンボンドへの投資に取り組んでいます。

当社総資産（2022年度末）

3,404億円

（前年度末比+17.5 %）

SDGs債への投資事例

グリーンボンド	サステナビリティボンド			
東京都が発行するグリーンボンドへの投資を行いました。	国立大学法人大阪大学が発行するサステナビリティボンドへの投資を行いました。	国立大学法人筑波大学が発行するサステナビリティボンドへの投資を行いました。	国立大学法人東京工業大学が発行するサステナビリティボンドへの投資を行いました。	国立大学法人東北大学が発行するサステナビリティボンドへの投資を行いました。

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

原則2本文・原則6（注5）
原則7本文

従業員教育

- 高度の専門性と職業倫理を兼ね備えた人財を育成するために、各職員の成長のステップに応じた研修等を実施する等、個々の能力を高める教育体系を構築しています。
- お客さまの金融リテラシー向上につながる取組みの一環として、応用課程、大学課程、生保講座、支払専門士、各試験の積極的な受験勧奨および金融商品・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。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 各職員の業務遂行結果をよりきめ細かく公平に評価し、「さらなるお客さま満足の向上等」へと繋げていくための評価体系を構築しています。

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

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「お客さま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、より多くのお客さまの満足度を維持・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。
- 生命保険協会が中心となり、「代理店業務品質のあり方等に関するスタディーグループ」において顧客本位の業務運営の後押しに資する代理店業務品質のあり方について調査、研究がなされ、2022年4月より代理店業務品質評価運営が開始、42代理店が認定されました。当社では、こうした求められる業務品質の高度化の動きも踏まえ、代理店に支払う販売手数料体系に反映する検討を進めております。

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

- 役職員の行動規範である「住友生命グループ行動規範」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。

資産運用業務における利益相反管理

- 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べく、営業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。

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

原則3（注）
原則5（注1）

代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保

- 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、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ていることを、委託する募集代理店に毎年確認するなど、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らず、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。
- 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。

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

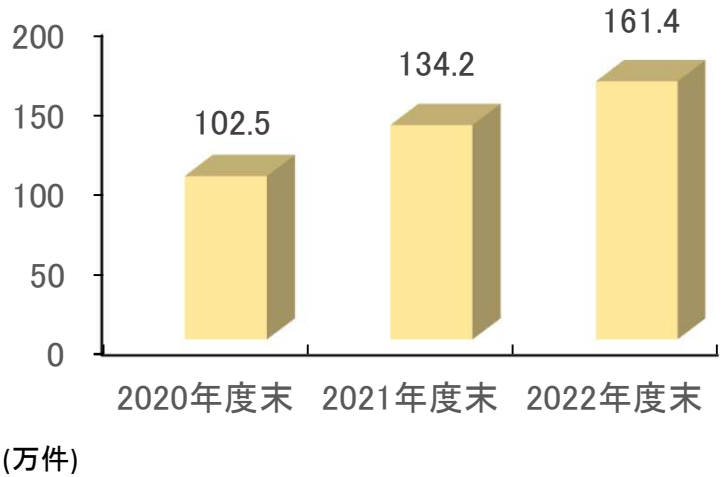
実効性を高めるための体制整備

- PDCA機能発揮の観点から、「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組みについて振返りを実施し、振返りを踏まえた同方針の改正を含め、各種取組の実施状況について公表しています。
- 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各種研修を実施するとともに、職員アンケート等を通じて浸透度等を確認することによって実効性の向上に取り組んでいます。
- 各種取組の実効性を高めるべく、住友生命グループの「お客さま本位推進委員会」に参加し、グループ内でのお客さま本位の業務運営に関する認識を共有し、当社の業務運営に活かしています。

評価指標（KPI）の状況

【保有契約件数】

- 当社におけるお客さま本位の業務運営に関する評価指標として、「保有契約件数」を設定しております。
- 2022年度末の保有契約件数は161.4万件（前年度末比+27.1万件）となり、着実な増加を果たしました。



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

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。
- 2022年度の応答率は「82.2%」となり、外部評価機関（HDI-Japan）実施のコールセンター対応品質に関する「クオリティ格付け」において、6年連続で三つ星（お客さま視点の最高評価）を獲得いたしました。
- より一層お客さまに寄り添ったサービスを提供できるよう、社外研修による人財育成、一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会が認定するオペレーター資格・スーパーバイザー資格の取得推進を図り、応対力の向上に努めております。

HDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け」

【評価コメント】
- どの担当者も敬意をもって丁寧に対応しており、顧客のニーズを素早く捉え、積極的に支援している。
- 顧客の話をじっくり聞いたり、要求の主な部分・肝心な部分は復唱したり、言い換えをしたりして、確実なコミュニケーションを心がけている。
- 豊富な業務知識を持っており、対応スキルが高く一貫したサービスが受けられる。
- 顧客が置かれた状況に応じたきめ細かい対応ができている。

※HDI-Japan の定める国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、専門の審査員が顧客の視点から評価し、「三つ星」から「星なし」までの4段階で格付けするもの。

「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。

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

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。

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。

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。

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】

〇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。

〇「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

〇また、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。

〇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、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。

＜具体的な取組み＞

【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】

〇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さま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、お客さまのニーズや利益に真に適った、お客さま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。

〇お客さま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。

〇生命保険商品を提案する際には、お客さまの年齢や性別、家族状況等に基づき推定・把握したお客さまのご意向を意向把握書面（お客さま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「お客さまの最終的なご意向」が合致しているかを確認しています。

〇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、お客さま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。

〇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（お客さまの資産状況、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。

【お客さまの属性や状況に応じた対応】

〇メディケア生命では、生命保険商品の提供を行う際には、お客さまの年齢や性別、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。

〇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応対等については、「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応対時の心構え等を記載し、周知徹底を図っています。

〇当社の非対面募集（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。

〇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。

〇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。

〇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】

〇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。

〇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。

〇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。

〇生命保険契約加入後の各種お手続きや給付金等のお支払い手続きに関するご照会等については、フリーダイヤルを設けて、コールセンターにてお客さまと応対しております。またオペレーターによる応対に加え、ホームページやマイページ、ＡＩがお客さまと自動で対話し、お手続きを受付するＡＩ自動応答サービス、希望されたお客さまにＳＭＳ（ショートメッセージサービス）を配信する取組等、多様化するお客さまのニーズにあわせて、デジタル技術を活用し、オペレーターによる応対以外のご案内方法を拡充させることにより、お客さまの利便性向上に努めております。

〇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】

〇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。

〇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。

〇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。

〇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】

〇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。

〇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。

〇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。

〇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。

〇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。

〇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】

〇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．お客さま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】

〇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。

〇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。

〇また、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】

〇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】

〇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。

〇また、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】

〇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。

〇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】

〇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】

〇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。

〇また、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。

〇なお、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らず、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。

〇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】

〇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。

〇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。

〇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。

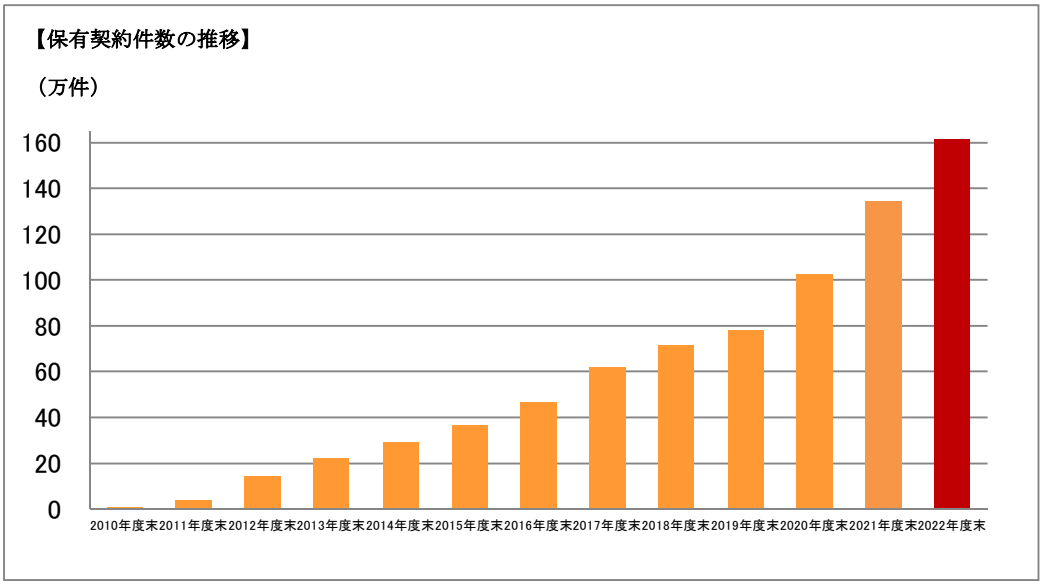
（※）住友生命社長が議長を務め、住友生命の関係役員、住友生命子会社の当社社長、いずみライフデザイナーズ社長、保険デザイン社長が構成員となる協議会

【評価指標の設定】

〇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。

・当社としての取組みを総体としてご満足いただいているかどうかを図る趣旨で、「お客さま満足度（総合満足度）」を設定します。

・お客さま本位の業務運営に関する取組みの評価指標として「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。



以　上

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「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則５－注２、原則６－注２につきましては、当社「お客さま本位の業務運営方針」の対象としておりません。