

ソニー生命保険株式会社

〒100-8179 東京都千代田区大手町1-9-2
大手町フィナンシャルシティ グランキューブ
<https://www.sonylife.co.jp/>

2022年6月30日
ソニー生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」 2021年度の取組結果等の公表について

ソニー生命保険株式会社（社長 萩本 友男、以下「当社」）は、お客さま本位の業務運営を一層推進するため、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」（以下「当方針」）ならびに「お客さま本位の業務運営に係る取組内容」（以下「当取組内容」）を策定し、当方針に基づく取組を推進してまいりました。

今回、当方針に基づき、その定着度合いを測る2021年度の成果指標ならびに取組結果を公表するとともに、さらなるお客さま本位の業務運営の実現に向け、当取組内容を一部改定いたしましたので、お知らせいたします。

■当取組内容の一部改定について

- ・お客さまや社員の安全確保とともに「新しい生活様式」にも対応する「リモートコンサルティング」の機能および画面デザインのリニューアルについて
＜「お客さま本位の業務運営方針」3. お客さまへの最適な保障の提供＞
- ・生命保険のみならず、お客さまのライフプランを実現する上での様々な経済的ニーズにお応えすることを目的とした、ライフプランナーによる火災保険の取扱開始について
＜「お客さま本位の業務運営方針」3. お客さまへの最適な保障の提供＞ 等

今後も、当方針を社員一人ひとりに浸透させ、当取組内容を真摯に実行し続けることにより、「合理的な生命保険と質の高いサービスを提供することによって、顧客の経済的保障と安定を図る」という基本使命を果たし続けてまいります。

※「お客さま本位の業務運営方針」ならびに「お客さま本位の業務運営に係る取組内容」は、当社ホームページ（<https://www.sonylife.co.jp/company/corporate/fiduciaryduty/>）に掲載しております。

以上

お客さま本位の業務運営方針の 取組結果のご報告について

2022年6月

ソニー生命保険株式会社

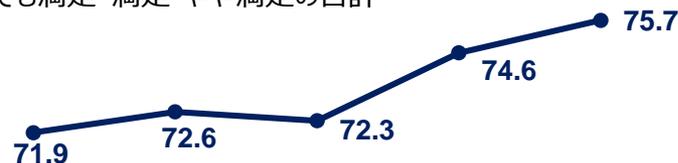
本資料は、「お客さま本位の業務運営方針」の取組結果と同趣旨の取組の推進を宣言している、当社の「お客さま志向宣言」に関する主な取組状況の報告を兼ねています。

方針① 「お客さま本位の業務運営」に関する取組

当社は、お客さまに合理的な生命保険と質の高いサービスを提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

- 当社は、お客さま本位の業務運営の実行・定着度を測定する成果指標として、当社のサービス、商品、ライフプランナーおよび募集代理店の提案力等の総合的な評価である「お客さま総合満足度」と「保有契約者数」、「保有契約高」を設定しており、2021年度は堅調に推移しました。
- 今後も、当指標を用い、お客さま本位の業務運営に係る取組の定着度を測定し、取組の有効性を確認・検証することで、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。

<お客さま総合満足度> 単位：％
※とても満足・満足・やや満足の合計

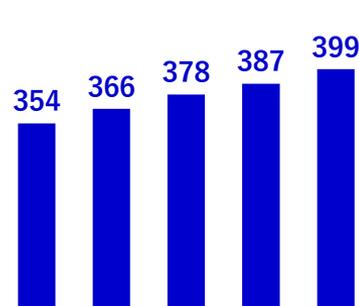


2017 2018 2019 2020 2021 (年度)

※2021年度実施概要

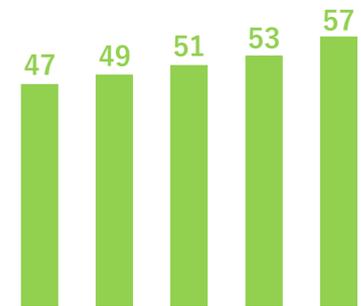
- ・年1回実施 (2021年11月～2021年12月)
- ・調査対象：既契約者約1.5万名
- ・有効回答者数：約0.6万名
- ・質問内容：営業社員対応・代理店対応・加入時手続・商品満足度・企業への信頼感等
- ・お客さま満足度は、7つの選択肢から回答。

<保有契約者数> 単位：万人



2017 2018 2019 2020 2021(年度末)

<保有契約高> 単位：兆円



2017 2018 2019 2020 2021(年度末)

※表示単位未満は切捨となります。

方針② 「お客さまの声を業務運営に活かす態勢」に関する取組

お客さまからのご意見やご要望等の「お客さまの声」を広くお伺いするとともに、これを真摯に受け止め、お客さまの声を活かした業務運営を進めてまいります。

- 保険料の前納手続きについて、お客さま自身で簡単に行いたいというご要望を受け、担当者を経由せず、お客さま自身が、お客さまWEBサービスで手続きすることが可能となりました。前納試算は何度でも行うことができ、金額に納得した時点で、手続きを進めることができます。
- お客さまから多くのご要望をいただいております住宅の補償について、ソニー損害保険株式会社の火災保険の取扱を開始しました。これにより、生命保険・自動車保険・住宅ローン等に加えライフプランナーへの火災保険に関するご相談が可能となり、ライフプランにおけるさらなる総合的なコンサルティングが可能となりました。
- 当社は、さまざまな窓口からお寄せいただくお客さまの声を活かし、今後も業務改善に取り組んでまいります。

< 2回目以後の保険料前納手続きの利用方法 >



お客さまWEBサービスにログイン後、「手続きのご案内」から「保険料の前納」を選択。



前納手続きが可能な契約がリストアップ



前納したい契約の「前納回数」欄に希望の回数を入力するか、「残期間全て」のチェックボックスにチェック。

「前納試算する」ボタンをクリックすると前納入金額が表示。

方針③ 「お客さまへの最適な保障の提供」に関する取組

当社は、社員一人ひとりがコンサルティングセールス・コンサルティングフォローの質を追求し続け、お客さまとの「遠い約束」(※)を果たし続けてまいります。

(※) 当社では、お客さまのご契約を「遠い約束」と位置づけています。

<コンサルティングセールス>

- 生命保険のご提案に際しては、当社のライフプランニングツールである「LiPSS」を用いた面談を推進しています。LiPSSによって、各種税制や社会保障制度、一般的に必要なとされるお子さまの教育や住宅購入に際して必要な資金等、お客さまのライフプランに必要な情報を分かりやすくご提供したうえで、お客さま一人ひとりへの最適な保障の提供に努めています。
- ご契約に至るまでに、お客さまからお伺いした面談の内容は、ライフプランナーが「カルテ」として記録し、ご加入時のライフプランやお客さまのご意向、そのご意向に基づく商品のご提案理由等を、いつでもお客さまと確認できる取組を推進しています。



方針③ 「お客さまへの最適な保障の提供」に関する取組

<リモートコンサルティング>

- コンサルティングから契約、コンサルティングフォローにおける諸手続まで一貫して行うことができる、自社開発の「リモートコンサルティング」について、よりお客さまにわかりやすく、使いやすいものとするため、機能およびデザインをリニューアルしました。

【リニューアルしたデザイン・機能】

- 複数の場所での接続が可能
 - ライフプランナーがドアをノックするように対面できる新しい対面プロセスを導入
 - ガイド機能の充実、スムーズに面談が行えるアクセシビリティの高いインターフェースを導入
 - ライフプランナーと目の合いやすいレイアウト
 - ペン操作等をより利用しやすいようインターフェースをアップデート
- 当社は、ソニーグループの一員として、よりお客さまに近い存在であるために、様々なテクノロジーを活用した、より質の高いサービスの提供に今後も努めてまいります。

<リモートコンサルティングの特徴>

- ①専用アプリ不要の簡単接続
インストール不要でWEBブラウザからアクセスし、迷うことなく簡単に接続できます。



- ②ご相談に特化した画面構成
入室時のご招待や表示資料の拡大等、コンサルティングに特化した画面構成を実現。



- ③その場でお手続が可能
面談画面からそのままお申し込み手続が可能。接続を切り替える必要がありません。



方針③ 「お客さまへの最適な保障の提供」に関する取組

<重要な情報の提供>

- 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品のご提案に際しては、お客さまの資産運用に対する考え方をお伺いし、リスク許容度をご案内するためのツールである「リスク許容度ナビ」を導入しています。また、重要事項説明書（補足資料）で、リスクとリターンを過去の実績等に基づき、定量的に説明しています。なお、全てのお客さまに本社部門より確認コールを実施し、当該商品の特性やリスクについて認識相違がないか確認する取組を実施しています。
- 70歳以上のご高齢のお客さまには、お申し込みいただいた商品の内容にかかわらず、すべてのお客さまに、本社部門より確認コールを行い、お申し込み内容や重要事項に関する確認を行う取組を実施しています。加えて、ご本人さまとご親族の方に保障内容をご理解いただいたうえで、安心してご契約いただけるよう、お申し込みの際にはご親族のご同席・自署をお願いするとともに、給付金等の請求時や不測の事態が起こった時でもご家族にサポートいただけるよう、当社の「ご家族情報登録制度」へのご登録をお願いしています。

<同席状況確認書>

ソニー生命 ソニー生命保険株式会社

お客さま各位

ご親族ご同席のお願い

このたびは、生命保険のご契約をいただきまして、誠にありがとうございます。

70歳以上のお客さまにつきましては、ご本人さまとご親族の方が保障内容をご理解のうえで、安心して生命保険契約にお申し込みいただけますようお願いいたします。



◆ご同席いただくご親族について

契約者さまの2歳以上のご親族（成人かつ同居の方）のご同席をお願いいたします。2歳未満のご親族がご不在の場合は、ご親族の代表者（ご指定代理人）のご同席となります。ご同席ができない場合は、当社カスタマーセンターからご親族へ電話による確認（担当者の確認）をお申し込み内容の連絡をさせていただきますので宜しくお願いいたします。

◆ご同席いただくご親族へのお願い事項

本人同意を承得いたしますのでご親族の同意もお願いいたします。また、ご同席いただくご親族には、「お名前」「住所」などをお願いし、併せて「ご同席」「自署」の自署をいただきます。

【個人情報の取扱いについて（お客さまの個人情報の利用目的について）】

当社は、本契約に関するお客さまの個人情報を各種契約の申込み受け、ご契約・給付金・給付金のお支払のために必要範囲で取得・利用します。※個人情報の取扱いに関する詳細は、当社HP(www.sonylife.co.jp/)をご覧ください。

※当社は、届出書がお客さまより届き、小印手をお取り下さることは一切ありません。

ソニー生命 ソニー生命保険株式会社

お客さま各位

ご家族情報登録制度へのご登録のお願い

70歳以上のお客さまにつきましては、ご親族のご同席をお願いするとともに当社の「ご家族情報登録制度」へのご登録をお願いしております。

「ご家族情報登録制度」にご登録すると、給付金等の請求時や不測の事態が起こったときでもご家族にサポートいただけます。

◆「ご家族情報登録制度」について

「ご家族情報登録制度」は、「ご家族情報登録制度（以下「登録制度」として、あわせて最大6名のご登録が可能です。念のため、必ず、以下のとおりとなります。

登録可否	登録内容	登録可否	登録内容
○	ご親族の住所が変更された場合	○	ご親族の住所が変更された場合
○	ご親族の住所が変更された場合	○	ご親族の住所が変更された場合
○	ご親族の住所が変更された場合	○	ご親族の住所が変更された場合

◆ご登録時の留意事項について

「ご家族情報登録制度」は、ご加入のすべてのご契約に対して同一内容のご家族情報が登録されます。※当社のシステムが、必ずしもご加入のすべてのご契約に対して同一内容の登録を行います。また、ご加入のすべてのご契約に対して同一内容の登録を行います。また、ご加入のすべてのご契約に対して同一内容の登録を行います。

※ご登録にあたっては、ご加入のすべてのご契約に対して同一内容のご家族情報が登録されます。また、ご加入のすべてのご契約に対して同一内容の登録を行います。また、ご加入のすべてのご契約に対して同一内容の登録を行います。

ソニー生命 ソニー生命保険株式会社

お客さま各位

ご親族への電話確認のご案内

※当社は、70歳以上のお客さまのご契約に際しては、ご本人さまとご親族の方が保障内容をご理解のうえで、安心して生命保険契約にお申し込みいただけます。

※当社は、70歳以上のお客さまのご契約に際しては、ご本人さまとご親族の方が保障内容をご理解のうえで、安心して生命保険契約にお申し込みいただけます。

1. 保険料払込方法が 月払（半年払）年払（一時払）前納（ 日）です。第1回の保険料が 円 年 月 日です。 (保険料の組合計的保険料が 円 年 月 日、合計保険料が 円 年 月 日となります。)

2. 保険料払込方法が 月払（半年払）年払（一時払）前納（ 日）です。第1回の保険料が 円 年 月 日です。 (保険料の組合計的保険料が 円 年 月 日、合計保険料が 円 年 月 日となります。)

3. 保険料払込方法が 月払（半年払）年払（一時払）前納（ 日）です。第1回の保険料が 円 年 月 日です。 (保険料の組合計的保険料が 円 年 月 日、合計保険料が 円 年 月 日となります。)

◆ご親族へ電話確認するご予約日時をお申し込みください。ご連絡がつかない場合もあるため、①②の両方をご記入ください。予約日時が決まりましたら担当者にお伝えください。

① 月 日 : 00 ~ :00
② 月 日 : 00 ~ :00

※当社は、届出書がお客さまより届き、小印手をお取り下さることは一切ありません。

お問い合わせ先 TEL: (日 時)

方針⑤ 「保険金等の確実な支払とより良いサービスの提供」に関する取組

お客さまとの「遠い約束」を確実に果たすため、お支払いに至るまでご契約を適切に管理し、迅速かつ利便性の高い事務体制の構築に努めてまいります。また、お客さまの様々なライフスタイルやニーズにお応えするためのサービスを提供し続けてまいります。

- お客さまWEBサービスにて、入院・手術等の情報を入力することで、入院・手術給付金のお支払い金額を試算できる「入院・手術給付金の試算ツール」を導入しました。お客さまWEBサービス上で選択した契約の保障内容から、入院・手術の内容に応じて入院・手術の給付金額を試算できるようになっています。
- 手術給付倍率を検索することができる「手術給付倍率検索ツール」が当社ホームページ上からご使用いただけるようになりました。このツールは、お客さまが「手術給付金の該当可否（手術給付倍率）のみを調べたい」という場合に、ご自身で検索していただくことが可能です。

<「入院・手術給付金の試算ツール」の特長>

① 保障内容の手入力が不要

お客さまWEBサービス上で試算したい契約を選択すると、その契約の保障内容が試算ツールに連携されるため、ご自身で主契約・特約の選択や日額等の情報の入力が不要。

② 入院・手術をまとめて試算可能

入院・手術それぞれ2回分までをまとめて試算可能。

③ 傷病に合わせた試算金額を個別に表示

入院・手術の原因となった傷病の種類を選択いただくことで、がん、三疾病、成人病、女性疾病により支払対象となる保険種類の給付金額を個別に表示。

④ 試算可能な保険種類を拡大（新医療）

試算可能な保険種類を拡大し、総合医療18（新医療）・入院一時給付金特約・三疾病入院給付特約・女性特定手術給付特約の給付金試算が可能。

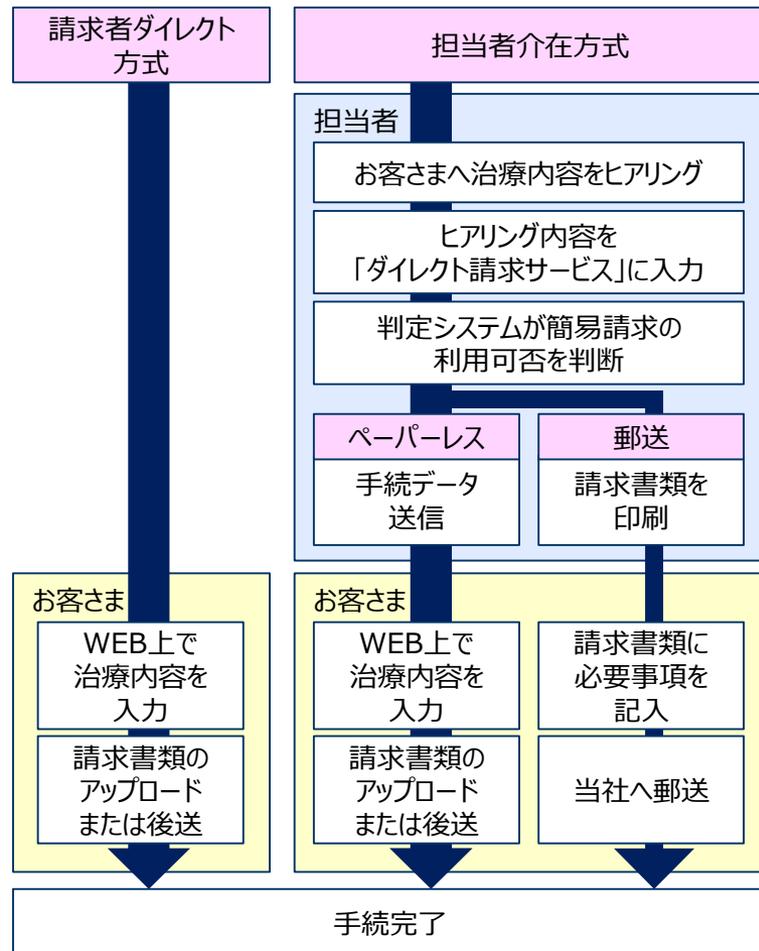
⑤ ダイレクト請求サービス時に試算可能

ダイレクト請求サービスの請求後に表示される「受付完了」画面より試算ツールに接続する場合、入力いただいた請求内容を試算ツールに自動的に反映させ試算が可能。

方針⑤ 「保険金等の確実な支払とより良いサービスの提供」に関する取組

- お客さまが保険金・給付金のご請求をソニー生命 アプリやWEB上からペーパーレス（請求書類等の郵送なし）で行うことができる「ダイレクト請求サービス」を行っています。
- これにより、請求書類の持参・送付、および郵送による返送が不要となり、お客さまの書類の郵送手配にかかる負担を削減するとともに、手続きに要する時間を大幅に短縮することができ、お客さまよりご連絡をいただいた当日中（最短）に当社での請求受付が可能となりました。
- また、簡易請求の取扱範囲を大幅に拡大（給付金請求件数全体の約70%に利用可能）し、お客さまの診断書取得負荷の軽減および迅速なお支払いが可能です。
- 当社は、ご加入時から保険金・給付金のお支払いまで、お客さまにとって利便性の高いサービスとなるよう、今後も改善に努めてまいります。

< ダイレクト請求サービスを利用した保険金・給付金請求手順 >



方針⑦ 「お客さま本位の企業風土の醸成」に関する取組

当方針に基づき、あらゆる業務運営において、お客さま本位で行動していくための態勢を構築してまいります。

- お客さま本位の業務運営のために取り組むべきことを各部門で考え、実践していくため、役員が全国の営業拠点と議論する取組を行っています。
- お客さま貢献を重ねたライフプランナーと役員・本社役職者が一堂に会し、ソニー生命のあるべき姿を共に考え、議論を重ねる取組を行っています。また、お客さまと接するライフプランナーと担当部門によるテーマ別の検討部会を設置し、お客さま本位の業務運営の観点で、意見交換やサービス等の改善に取り組んでいます。
- 全支社にライフプランナーの教育・育成を推進する営業管理職（教育・育成推進担当者）を設置し、担当者会議を実施しています。今後も、お客さま本位で、質の高いサービスを提供するライフプランナーの育成に向けて、営業管理職の育成力の強化に努めてまいります。
- さまざまなお客さまに寄り添った対応ができるよう、超高齢社会を踏まえた教育の一環として、認知症への理解を深める認知症サポーター養成講座を展開し、多くの社員が受講しています。

「お客さま本位の業務運営」に係る取組内容

1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまに合理的な生命保険と質の高いサービスを提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

主な取組

- ① 当社は、「合理的な生命保険と質の高いサービスを提供することによって、顧客の経済的保障と安定を図る」ことを基本使命とし、「日本中のお客さまを一生お守りする」というビジョンのもと、お客さま本位の取組の一層の強化に向けて、社内各層で議論を重ね「お客さま本位の業務運営方針」を取締役に制定し、公表しています。
- ② 当方針に基づく取組状況は取締役会等へ報告を行い、定期的な見直しと公表を行っています。また、当方針や取組の定着を図る指標を「お客さま総合満足度」「保有契約者数」「保有契約高」と定め、本指標についても取組状況とあわせ取締役会等へ報告を行い、指標の中長期的な傾向を踏まえ、お客さま本位の視点に立った業務運営がなされているかについて確認を行っています。

2. お客様の声を業務運営に活かす態勢

お客様からのご意見やご要望等の「お客様の声」を広くお伺いするとともに、これを真摯に受け止め、お客様の声を活かした業務運営を進めてまいります。

主な取組

- ① お客様からの直接のご意見やご要望、お問い合わせについては速やかに対応するとともに、その内容を真摯に受け止め、業務運営に活かしています。また、2017年1月に発表した「消費者志向自主宣言」に基づく「お客様の声からはじめるサービス改善」に関する取組や結果について、定期的に公表しています。
(リンク:「お客様の声からはじめるサービス改善」ページ)
- ② お客様の声 (Voice of Customer) に基づくサービス改善を推進するため、お客様から寄せられる多くの声について分析し、定期的に社内の各部門と情報を共有することで業務改善の推進に取り組んでいます。また、部門横断的な業務改善の取組については、社内各部門の責任者をメンバーとした「VOC委員会」にて議論を行い、その内容を経営会議に報告しています。
- ③ 当社の商品やサービスに対するお客様からの評価をお伺いするため、2つのアンケートを定期的に行っています。ひとつは「お客様アンケート」として、当社の商品・サービス全般についてご意見をいただくもの、もうひとつは「お客様満足度アンケート」として、お客様を担当するライフプランナーの「訪問頻度」「商品・サービス等の情報提供」「対応の迅速性」等についてお伺いしています。これらを通じて幅広くお客様の声をお伺いし、業務運営に活かしています。

3. お客さまへの最適な保障の提供

当社は、社員一人ひとりがコンサルティングセールス・コンサルティングフォローの質を追求し続け、お客さまとの「遠い約束」(※)を果たし続けてまいります。

(※) 当社では、お客さまとのお契約を「遠い約束」と位置づけています。

主な取組<コンサルティングセールス>

- ① 当社は、お客さまの状況（家族・生活状況、資産状況、経済および金融知識等）や関心事（夢や希望、心配事）、ご加入に際してのお客さまのご意向を把握・確認するための面談を重ねながら、生命保険を提案することをコンサルティングセールスとして位置づけ、そのコンサルティングセールスを通じてお客さま一人ひとりに真に適した保険をオーダーメイドでお届けしています。
また、法人のお客さまに対しても、企業の経営状況や経営者の抱く将来のビジョンをお伺いし、企業の成長ステージや将来の事業展開を見据えた保障を提供しています。
「リモートコンサルティング」(2020年度導入)により、パソコンやスマートフォンでも、ライフプランナーによるコンサルティングセールスの実施が可能となっていますが、2021年度には、よりお客さまにわかりやすく、使いやすいものとするため、機能および画面デザインをリニューアルしました。
また、リモートコンサルティング上での申込手続を行う際には、申込にあたって必ずご理解いただきたい点についてはお客さまの画面操作で同意を得ることを必須とし、申込後に品質アンケート（通信状態等リモートならでは問題有無等）を行う仕組みを設けることで、適切な募集を担保した手続を実現しています。
- ② 生命保険のご提案にあたっては、お客さまの想いをお聞きしながら、お客さまやそのご家族が守りたい将来の生活（ライフプラン）を形にする面談を重ねています。
特にライフプランナーは、「LiPSS」（ライフプランニング・サポートサービス）というシミュレーションツールを用い、将来にわたる毎年の収入と支出を対比し、具体的な金融資産残高の確認や、万一のことが起きた際にもライフプランを守るための必要保障額を算出し、その必要保障額に基づいて保険設計を行っています。
また、ご契約に至るまでにお伺いした面談の内容を「カルテ」として記録し、ご加入時のライフプランやお客さまのご意向、そのご意向に基づく商品のご提案理由等を、いつでもお客さまと確認できる仕組みづくりを行っています。
- ③ 生命保険のお申し込みにあたっては、担当者の保有する情報端末上でご契約内容をご確認していただいたうえで、電子サインにてお手続が完了するペーパーレス申込を導入しています。ペーパーレス申込では、重要事項の重点的な表示や、お客さまの傷病に

応じたご質問の表示等を行っており、より分かりやすいお申し込み手続となるよう努めています。

- ④ ライフプランナーがお客さまからお預かりしたお申し込み内容については、営業管理職である支社長および営業所長が全て確認することにより、お客さまのご意向にそった保障の提供に努めています。
- ⑤ 生命保険のみならず、お客さまのライフプランを実現するうえでの様々な経済的ニーズにお応えするため、ライフプランナー経由での住宅ローンや自動車保険の取扱を行っており、2021年度よりライフプランナーによる火災保険の取扱も開始しました。今後もお客さまの多様なニーズにお応えできるよう、サービスの拡充に努めてまいります。
また、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等に関する専門性の向上として、ファイナンシャルプランナー資格の取得推奨にも取り組んでいます。

主な取組<重要な情報の提供>

- ① 生命保険のご加入の際には、特に重要な情報についてご理解を深めていただくために、「契約概要」「注意喚起情報」をお渡ししご説明するとともに、内容については分かりやすく、見やすい内容となるよう努めています。(2020年12月にお客さまにとってより読みやすく、理解しやすい内容とすることを目的に「注意喚起情報」のデザインを一新いたしました。) また、お客さまにお支払いいただく保険料と当社がお支払いする保険金・給付金額についてご理解いただくため、「契約概要」に保険料、保険金額、支払事由等を記載し、「注意喚起情報」には保障の開始時期や保険金・給付金をお支払いできない場合等をご説明しています。
- ② 外貨建保険や変額保険等は、為替や運用状況により、死亡保険金や解約返戻金の変動するといった市場リスクがあるため、お客さまのご意向、投資経験や金融知識等を適切に把握するとともに、リスクに対する受容性を確認することで、状況に適した商品の提供に努めています。また、ご加入の際には、当該商品の特性やリスクを明記した販売資料等をご用意し、リスクの内容をより具体的にご理解いただけるよう努めています。加えて、投資経験等のないお客さまには、為替変動や分散投資の考え方等を分かりやすく解説した資料を用いて、あらかじめご説明することで、商品特性やリスクといった重要な情報についてご理解いただけるよう努めています。

(リンク:「資産運用スタートブック」ページ)

(リンク:「重要事項説明資料(補足資料)」ページ)

- ③ また、外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品のお申し込み時には、本社部門よりお客さまにお電話（「確認コール」）をさせていただき、当該商品に関してお客さまにご負担いただくリスクについて、認識相違がないか確認を行っています。
- ④ 70歳以上のご高齢のお客さまには、読みやすく、分かりやすい内容となるよう販売資料等を作成し、ご提案にあたっては一層丁寧なご説明を行っています。また、お申し込みいただいた商品の内容にかかわらず、本社部門よりお客さまにお電話（「確認コール」）を行い、ご契約内容や重要事項について、確認を行っています。加えて、ご本人さまとご親族の方に保障内容をご理解いただいたうえで、安心してご契約いただけるよう、お申し込みの際にはご親族のご同席・自署をお願いしています。
- ⑤ 障がいのあるお客さまに対しては、ご加入時やご契約後を通じて、お客さまの状況に配慮した適切なご説明や対応となるよう取り組んでいます。

主な取組<コンサルティングフォロー>

- ① 当社は、将来の適切な保険金や給付金のお支払いに向けて、ご加入後のお客さまの状況を定期的に確認しています。また、お客さまのご事情にそったサービスの提供や状況の変化に応じて保障を最適な状態に保ち続けることをコンサルティングフォローの基本と位置づけ、全てのライフプランナーが取り組んでいます。
- ② ライフプランナーは、ご契約後も定期的に、お客さまの状況や関心事の変化についてお聞きし、「カルテ」に記録しながら、必要なサービス・情報の提供やライフプランにおける様々な対策等のご提案を行っています。具体的な取組としては、年に一度は、お客さまへのお電話等を通じて、お支払い事由の有無や生活状況に変化が生じていないかを確認すること、3年に一度は訪問あるいはリモートコンサルティングを活用して、お客さまの状況に応じ、将来の収支バランスを確保し、保障が最適な状態となっているか確認する取組を進めています。
- ③ お客さまが保障内容を確認する際にご活用いただくため、年に一度、お誕生月の3ヶ月前を目安に「Sony Life Letter」をお送りし、保障内容やご契約内容、新しいサービスについてご案内しています。さらに、3年に一度は「Sony Life Letter（特別版）」とし、保障内容が最適な状態に保たれているかを点検いただける「定期点検シート」や健康・医療・金融等に関する情報をお届けし、お客さまの生活環境や社会環境の変化に応じた情報提供に努めています。

この定期的な点検結果の返信は、紙面だけでなく Web のメールマガジンやお客さま向けのスマートフォンアプリの利用の際に、負荷なくお客さまに実施いただける仕組みを設けています。

- ④ お客さまには「お客さま WEB サービス」をご用意し、同サービスにご登録いただくことで、お客さまのパソコンやスマートフォンからご契約内容のご確認や住所変更等のお手続きが可能となっています。また、「お客さま WEB サービス」にご登録いただいたお客さまには、健康・医療・金融等に関する情報をメールマガジンにてお届けする等のサービスの拡充に努めています。また、新たに、「ソニー生命 アプリ」をご用意し、ライフプランナーとチャット形式でのコミュニケーションを実現し、ライフプランニング情報等もアプリ内でご覧いただけるようになる等、サービスの拡充に努めています。
- ⑤ 外貨建保険や変額保険等にご加入されたお客さまには、死亡保険金や解約返戻金といった、為替や運用状況に応じて変動するご契約内容の情報が重要であるため、ご契約後もそれらをいつでも簡単にご確認いただけるよう、重要な情報の提供に努めています。
- ⑥ ライフプランナーが定年退職等を迎える際には、複数のライフプランナーが一定期間共同でお客さまを担当する制度や、新しいライフプランナーがお客さまの担当を引き継ぐ制度を設け、保険金や給付金をお支払いする時までご契約をお守りする態勢を整えています。
- ⑦ 法人のお客さまに対しても、生命保険の価値を最適な状態に保ち続けるよう、コンサルティングフォローとして経営環境の変化にあわせた情報提供や保障内容の点検・アドバイスに取り組んでいます。

主な取組<募集代理店>

- ① 当社は、現在および将来にわたり委託契約を行う募集代理店に対し、ライフプランニングに基づくオーダーメイドの保険提案の考え方について理解を深める取組とともに、お客さまに最適な保障を提供するための各種研修および教育制度を提供することによって、募集代理店およびその募集人の教育を行っています。
- ② 特に、複数の保険会社の商品を取り扱う募集代理店（乗合代理店）において、お客さまに対して特定の生命保険商品を提案・推奨する際には、その提案・推奨理由を分か

りやすくご説明するよう指導・教育するとともに、お客さまにご理解いただくための説明資料を提供しています。さらに、実際のお客さまへの説明内容等について、募集代理店に対する点検等を通じ定期的なモニタリングを行っています。

- ③ 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品については、その商品の類似性から投資信託等と比較して募集を行う可能性のある銀行等の金融機関代理店に対して、当社が金融機関等に支払う手数料を記載したお客さま向けの説明資料を提供しています。また、外貨建保険商品の一部については、比較に必要な情報提供を行います。

主な取組<未来のお客さまへの活動>

- ① 当社は、将来の夢や理想を形にするライフプランニングを通じて、人生の必要資金が見える化することが大切と考えています。そして、ライフプランニングの普及のため、全国の中学・高校・大学等の教育機関と連携し、ライフプランナーが講師となる「ライフプランニング授業」を開催しています。2022年3月までに、実施校は全国で延べ1700校、受講者は18万人を超えました。社会に羽ばたく生徒や学生等が、人生とお金について考え、自らの選択や可能性を拡げていただくために、より一層の金融リテラシー向上とキャリア教育に対する推進サポートが必要と考えており、今後も継続的に「ライフプランニング授業」に取り組んでまいります。

4. 最適な保障提供を支える商品開発と資産運用

お客さまのニーズや社会を取り巻く環境を踏まえ、一人ひとりのお客さまに最適な保障をご提供するための商品の開発に取り組むとともに、各保険商品において将来にわたり確実に保険金・給付金をお支払いするための資産運用に努めてまいります。

主な取組<商品開発>

- ① 当社は、ライフプランナーや募集代理店を通じて得たお客さまの保障ニーズをさまざまな「人生の必要資金」への備えとして整理しています。この必要資金の考え方に基づき、死亡保障、生存保障、医療保障あるいは介護保障を目的とする各種商品を取り揃え、それぞれのお客さまのニーズに即した保障プランをオーダーメイドで提供するべく商品開発を行っています。

主な取組<資産運用>

- ① 当社は、お客さまとのご契約に基づいて確実に保険金や給付金をお支払いするため、生命保険契約の長期性に伴う金利リスクをコントロールするような資産運用を行っています。
- ② 変額保険については、お客さまの資産形成に関するご意向にもお応えするため、お客さまの積立金の運用に供する各種のファンド（特別勘定）を設けており、お客さまご自身で当該ファンドの組み合わせをお選びいただけます。当保険は保険金や解約返戻金が当該特別勘定の運用成績によって変動しますが、死亡保険金については最低保証が付されています。
- ③ なお、株式投資に関しては、投資先企業の企業価値の中長期的な維持・向上を促すためにスチュワードシップ活動を行い、中長期的な運用成果の向上を目指しています。

5. 保険金等の確実な支払とより良いサービスの提供

お客さまとの「遠い約束」を確実に果たすため、お支払いに至るまでご契約を適切に管理し、迅速かつ利便性の高い事務体制の構築に努めてまいります。また、お客さまの様々なライフスタイルやニーズにお応えするためのサービスを提供し続けてまいります。

主な取組<保険金等の確実な支払>

- ① ご加入時から保険金・給付金のお支払いに関するお手続は、4つのコンセプト（親切・丁寧、迅速、簡便、分かりやすい）に基づき、お客さまにとってスムーズなサービスとなるよう、改善に努めています。
- ② 保険金等の確実なお支払いについては、専門知識を有する人材を育成することによって正確・迅速な対応に努めています。
- ③ 満期保険金・生存給付金等については、満期日を迎える2ヶ月前に案内を送付し、ご請求がなかった場合は、定期的に通知物やメールでのご連絡および担当者への連携を実施しています。保険金・給付金については、ご請求があった場合や追加でご契約をいただく際の告知書から、他の既契約でお支払い可能な契約がないか確認しています。
- ④ 給付金等の請求時や不測の事態が起こった時でもご家族にサポートいただけるよう、当社の「ご家族情報登録制度」へのご登録をお願いしています。また、80歳以上のお客さまには、保険金・給付金のお支払いに該当する可能性の有無を把握するため、お電話または訪問にて定期的に確認する取組を行っています。
- ⑤ お客さまが保険金・給付金のご請求を「ソニー生命 アプリ」やWEB上から行うことができる「ダイレクト請求サービス」を導入し、請求書類の持参・送付、および郵送による返送が不要となり、お客さまの書類の郵送手配にかかる負担を削減するとともに、手続に要する時間を大幅に短縮することができ、お客さまよりご連絡をいただいた当日中（最短）に当社での請求受付が可能となっています。
- ⑥ 保険金・給付金全般のお支払いの迅速化に向けて、「即時着金システム」を導入しました。従来は、保険金・給付金のお支払い確定からお客さまに実際にお届けするまで、数日を要していましたが、お支払いが確定した当日に保険金・給付金をお客さまにお届けする体制を整備しています。

- ⑦ お申し込みからお引き受けまでを即時に完結する「即時条件提示・承諾」を導入しており、お客様の健康状態等により一定の条件でお申し込みいただく場合でも、即時にお引き受け可能となっています。
- ⑧ 保険料の払込がないことを原因としてご契約が失効した場合に、失効後の一定期間内に未払込保険料を払い込んでいただくことで、再度告知等を行うことなく失効日に遡って失効を取り消す「無選択失効取消規定」を導入し、保障の継続ができる仕組みを提供しています。

主な取組<より良いサービスの提供>

- ① お受け取り人の変更やご契約内容の変更等のお手続については、担当者の情報端末や「お客様 WEB サービス」を活用した、ペーパーレスでの取扱を実施しています。お客様のご要望に迅速に対応するとともに、サービスの拡充を行っています。
- ② お客様が描くライフプラン実現のサポートとして、健康や医療、介護についてアドバイスや情報提供を行う相談デスク（「健康・医療・介護相談デスク」）をご用意するとともに、オンラインで医師に医療の相談ができるサービス（Askdoctors）もご用意しています。
- ③ また、法人契約のお客様に対する付帯サービスとして、「ES Solution Service」を提供することで、保障提供とあわせて健康、福利厚生、人事・労務面でのサービスを行っています。

6. 利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に害されることがないようにするため、「利益相反管理方針」等を定め、それらに従って、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

主な取組

- ① 利益相反管理方針を取締役会で定め、適切な利益相反管理態勢を整備・確立しています。
(リンク：「利益相反管理方針の概要」ページ)
- ② コンプライアンス統括部が利益相反管理統括部門として、適切な管理を行っています。利益相反管理の運用状況は、定期的を取締役会へ報告しています。
- ③ 商品のご提案を行うにあたっては、お客さまのご意向を把握のうえ、的確かつ十分な情報を提供します。
- ④ 募集代理店がお客さまへ当社商品を販売・推奨する際にも、お客さまのご意向にそった商品の提案を行うために、募集代理店に対し適切な指導を行っています。また、募集代理店に支払う手数料については、その手数料の多寡がお客さまにご提案する商品の選定に影響を与える可能性があるため、保険募集の公正性確保の見地から適切な設定となるよう努めています。
- ⑤ 当社では、当社生命保険商品に加え、当社グループ会社から商品の募集等を受託し、これらの商品を含めお客さまのご意向に応じた適切な商品をご提案できるよう努めています。
- ⑥ 資産運用部門と営業部門の業務執行を分離する等、営業部門の取引関係等が資産運用部門に影響を及ぼさないための態勢を構築しています。
- ⑦ 議決権行使を始めとしたスチュワードシップ活動に際しては、保険営業活動等との利益相反が生じる可能性があります。当社は、スチュワードシップ活動を行うにあたって、お客さまの利益を第一として行動し、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、予め想定される利益相反について、適切な管理を行います。また、スチュワードシップ活動報告、および議決権行使結果を開示しています。
(リンク：「日本版スチュワードシップ・コードについて」ページ)

7. お客様本位の企業風土の醸成

当方針に基づき、あらゆる業務運営において、お客様本位で行動していくための態勢を構築してまいります。

主な取組

- ① 全ての社員が遵守すべき「ソニー生命行動規範」を定め、その徹底に向けて継続的に研修を実施する等の取組を行っています。その中でも、お客様本位の考え方を正しく継承し続ける研修等の取組を推進しています。
- ② また、社員一人ひとりのお客様本位の行動を促すため、役員と社員で当方針の実現に向けた対話を継続的に実施することや、当方針を実現するための取組事項や改善すべき事項について社員同士で議論を行う場を設けることにより、風土の醸成に努めています。
- ③ お客様本位の業務運営を実践していくため、ライフプランナーの報酬・評価においては、お客様のご意向にそった合理的な生命保険を提供することや、着実に給付金や保険金をお届けするため、ご契約を最適な状態に維持することを目的とした行動・プロセスの実施状況を反映させています。具体的には、ご契約をお預かりした実績のみならず、最適な保障設計をするための知識の習得度合いや、ご契約に至るまでのプロセス、コンサルティングフォローの取組度合い等の行動やプロセスも評価に取り込むことで、高い水準のサービス提供につながる制度を導入しています。今後もライフプランナーの報酬・評価については、お客様本位の考え方を適切に反映するよう定期的に見直してまいります。
- ④ ライフプランナーがお客様にご満足いただける質の高いサービスを提供できるよう、研修および教育教材の拡充に取り組んでいます。ライフプランナーの育成については、本社で策定したプログラムに則り、営業管理職が主体となり、全てのライフプランナーに対して保険設計に関する基礎知識をはじめ、お客様を第一に考える姿勢やお客様の一生に寄り添う意義等を36ヶ月かけて指導しています。また、営業管理職によるライフプランナーの育成力の向上のため、全支社に教育・育成を推進する担当者（教育・育成推進担当者）を設置し、定期的に担当者会議を開催し、課題等を議論することによってライフプランナーの育成強化に努めています。
- ⑤ 当社は募集代理店のお客様本位の業務運営を促していくため、募集代理店に支払う手数料においても、お客様に最適な保障を提供し、長きに亘ってお客様をお守り

し続けることを評価する体系となるよう努めています。そのため、2019年度より手数料体系の一部見直しを行い、当社の販売実績に加え、募集や業務の品質、代理店の態勢整備状況等の評価を踏まえた手数料体系へと改定いたしました。改定後も外部環境や内部環境の変化を踏まえ、定期的に見直しを行っています。当社は、今後も募集代理店におけるお客さま本位の業務運営に資する手数料体系となるよう、整備・構築してまいります。

(リンク：「募集代理店に支払う手数料の考え方について」)

- ⑥ 募集代理店に対しては、お客さまのご意向にそった生命保険の提供を行うための研修や教育を通じて、生命保険のご提案の技能向上を図るとともに、募集代理店の安定的な事業運営を支援するため、当社独自の代理店育成制度を通じて、経営・マネジメントに関する教育機会の提供を行っています。

以上