

# 「お客さま本位の業務運営に関する方針」取組結果 (2022年4月～2023年3月)

## 「お客さま本位の業務運営に関する方針」取組結果

1. 「お客さまの最善の利益の追求」の取組結果 ①～⑤
2. 「お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために」の取組結果 ①～⑥
3. 「お客さまお一人おひとりにふさわしいサービスをお届けするために」の取組結果 ①～⑦
4. 「お客さまに保険金等を確実にお届けするために」の取組結果 ①～⑥
5. 「利益相反の適切な管理」の取組結果 ①～③
6. 「お客さま本位の業務運営を続けるために」の取組結果 ①～④

# 1. 「お客さまの最善の利益の追求」の取組結果

	取組内容	取組結果
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業理念研修や倫理研修を実施するほか、グループ共通の価値観である「Core Values」の推進日を月次で設定するなどにより、お客さま本位の企業文化の醸成を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 倫理強化月間を設定し、全社員に対しプルデンシャル倫理行動規範を通じ自己に求められている行動を再確認するなどし、倫理アウェアネスの向上を図りました。</li> <li>✓ 新入社員を対象にプルデンシャル倫理行動規範をテーマとしたビジネス倫理研修を四半期ごとにe-learningにより実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 総受講者数：64名</li> </ul> </li> <li>✓ 「Core Values」を推進する組織であるTeam Core Valuesを設置し、社員同士がCore Valuesについて議論するフォーラムの開催や、役員がCore Valuesについて語るビデオメッセージの制作・配信等を実施しました。</li> <li>✓ 社員への企業理念の伝承を目的として、経営層および管理職層を中心に「企業理念研究会」を実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 実施回数：108回</li> </ul> </li> </ul>
②	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 健全かつ適切な業務運営の維持・推進のために、お客さまの声に真摯に耳を傾けます。また「お客様の声委員会」において、お寄せいただいたお客さまの声の分析を強化し、商品開発やご契約時から保険金等のお支払い時に至るまでのサービスの向上に活かします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 重点事項を定めてお客さまの声を分析し、「お客様の声委員会」において経営層に分析結果を、「商品開発委員会」において商品単位の苦情発生状況を、それぞれ定期的に報告することにより、商品・サービスの改善につなげました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 開催回数：4回（両委員会とも）</li> </ul> </li> <li>✓ 提携金融機関等とお客さまの声について共有を行い、業務改善につなげました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 実施回数：4回</li> </ul> </li> </ul>
③	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまの声を能動的に収集するようお客さま満足度調査を実施し、業務改善に活かします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 過去の調査で特定した優先課題等をもとに、継続質問の選定や質問内容の一部変更・追加を行った上で、2022年度もお客さま満足度調査を実施しました。ご回答結果を踏まえ業務改善を検討しています。</li> </ul>
④	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約管理事務については、お客さまにとって簡便かつわかりやすい手続きが行えるような仕組みの構築等を行い、お客さまの利便性の向上を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ お客さま向けインターネットサービス「PGF生命マイページ」の機能を拡充し、保険料前納振込予約、一時払商品の解約受付、顧客宛帳票/通知の電子化を開始しました。</li> <li>✓ 「マイナポータル」上での生命保険料控除証明書の電子取得サービスを開始しました。</li> </ul>
⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さま本位の姿勢を踏まえて、提携金融機関等に対してその特性に応じた研修を迅速に提供するとともに、研修担当者の更なるスキルアップを行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提携金融機関等に対して体験型研修を実施し、必要保障額や家族への想いについて理解を深めて頂き、お客さま目線で保障を提案することの普及に努めました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 実施回数：85回（総受講者数：3,448名）</li> </ul> </li> </ul>

## 2. 「お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために」の取組結果

	取組内容	取組結果
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法令等の遵守を確実なものとし、お客さまの信頼にお応えするため、営業活動方針を定めて、適切な保険販売が行われるよう取り組みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提携金融機関等において、お客さまの意向に基づく販売が適切に行われるよう、毎年実施する代理店点検等を通じて継続して販売管理体制を確認しました。</li> </ul>
②	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまに重要な情報を十分にご理解いただくため、見やすくわかりやすい説明資料を提供するほか、商品理解に必要な情報を電子媒体においても提供し、お客さまの利便性の向上を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 外部機関によるお客さま目線を重視した顧客行動観察調査結果に基づき、見やすく、わかりやすい商品パンフレットを提供しました。</li> <li>✓ 外貨建一時払終身保険について、投資信託等との比較等の観点から、実質的な利回りを募集補助資料で提供するほか、当社ホームページに掲載しました。</li> </ul>
③	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提携金融機関等において外貨建一時払保険の損益状況等を「見える化」した共通KPIを公表するため、必要なデータ提供を適切に行い、お客さまの金融商品の選択に資するようにします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提携金融機関等において外貨建保険の共通KPIを公表するために、解約返戻金や手数料等のデータを提携金融機関等に提供しました。</li> </ul>
④	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提携金融機関等における販売が適切に行われるよう、情報の提供においては、保障内容やリスク等のほか、加入を想定するお客さまの属性および推奨の理由を明示します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 当社で販売している全ての商品において、当社ホームページ、および契約締結前交付書面等にて販売対象想定顧客属性を明示しました。</li> </ul>
⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市場リスクを有する商品においては、お客さまが負担する費用や当社が提携金融機関等に支払う販売手数料について、どのようなサービスの対価に関するものかも含めてわかりやすい情報提供を行います。また、重要情報シートの提供を通じ、お客さまが当社商品と他の類似金融商品との比較を容易にできるようにします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 商品概要書等において、提携金融機関等に対して支払う手数料率や、当該手数料が保険契約の締結および維持等にかかる費用に充てられることを明示しました。</li> <li>✓ お客さまが当社商品と他の類似金融商品との比較を容易にできるよう、提携金融機関等での「重要情報シート」の導入を推進しました。</li> </ul>
⑥	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまへの適切な情報提供が図れるよう、提携金融機関等に対し、保険商品や公的保険制度に関する知識を深め適切に説明する技術について、研修の実施や研修教材の提供を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 公的保険制度を踏まえた相続、介護等の情報を提供するための研修資料を作成し、提携金融機関等へ提供しました。</li> <li>✓ 生命保険協会作成の情報提供チラシを提携金融機関等へ提供しました。</li> </ul>

### 3. 「お客さまお一人おひとりにふさわしいサービスをお届けするために」の取組結果

	取組内容	取組結果
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまのニーズに即した保障を備えた商品を、市場動向等も踏まえ開発し、提供します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 積立利率更改型一時払終身保険において、一定の生涯保障を確保しつつ、資金活用も可能とすべく、積立金額を引き出すことができる機能を追加しました。</li> </ul>
②	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提携金融機関等と共に各種お申込み手続きのペーパーレス化等、お客さまの利便性向上施策を推進し、お客さまに質の高いサービスを提供します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 新契約申込時において、「健康診断通知書」「人間ドック成績表」等の一部の書類をスマートフォンにて提出できる取扱いを開始しました。</li> </ul>
③	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多様な人々のニーズに対応しうる競争力ある商品・サービスの提供によって、お客さまの経済的な課題を解決し、一生涯の安心をお届けします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 為替リスクのない保険商品として、円建の積立利率更改型一時払終身保険をリリースしました。</li> </ul>
④	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 適合性の原則に基づき、お客さまにふさわしい保障をご提供できるよう提携金融機関等における販売管理体制を定期的に確認し、適切な対応を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 代理店点検等を通して、提携金融機関等において適合性の原則および意向把握に関する販売管理体制が整備されていることを確認しました。</li> </ul>
⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまの公的保険制度による保障も踏まえたライフプラン上の課題を明確にし、これを解決する手段として生命保険を提案するコードセルスの考え方にに基づき、募集人の特性に応じた研修を提供します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ お客さまお一人おひとりに対するきめ細やかなコンサルティングを実現するため、公的保険制度やご家族の状況を踏まえた提案を推進するための研修を提携金融機関等に提供しました。</li> </ul>
⑥	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢のお客さまに保険商品をご提案する際には、保険契約の内容を十分理解いただけるよう、より丁寧な対応を行うとともに、ご契約後においても継続的にご契約内容を案内します。また利便性向上のため、ご登録家族が契約内容の照会等を行える、ご家族登録サービスの登録を推進します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 代理店点検等を通して、提携金融機関等において高齢のお客さまへの対応ルールが整備されていることを確認しました。また、好取組事例や高齢者へのアフターフォローの実施状況等の結果を発信しました。</li> <li>✓ 高齢のご契約者様に対し、アフターフォローを目的としてアウトバウンドコールを実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 実施件数：20,029件</li> </ul> </li> <li>✓ ご家族登録サービスの新規登録を推進するためのキャンペーンを実施しました。</li> </ul>
⑦	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アフターフォローの取組みとして、ご契約後もお客さまが自身の契約内容を確認し、必要な手続きを速やかに行えるよう、以下について実施します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターにおける受電体制の強化</li> <li>・お客さま向けインターネットサービスの充実</li> <li>・お客さまや提携金融機関等に対する解約返戻金等の適切な情報提供</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コールセンターのオペレーターを増員しました。受電急増に備え、社内サポート体制を構築中です。</li> <li>✓ 提携金融機関等に対し、お客さまへのアフターフォロー帳票の提供に必要な解約返戻金等の情報を提供しました。</li> <li>✓ 市場リスクを有する保険商品において、「ご契約内容のお知らせ」に解約返戻金、既払込保険料、円換算金額、円換算レートを表示することを開始しました。</li> </ul>

## 4. 「お客さまに保険金等を確実にお届けするために」の取組結果

	取組内容	取組結果
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金等のお支払いに際しては、お客さまよりご請求いただいた内容以外にお支払いできる保険金等がないかを確認するなど、保険金等を確実にお支払いするための支払管理態勢の向上を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 90歳以上の被保険者様に対し、誕生月の前月に「高齢者安否確認コール」を実施し、安否確認を行うとともに、各種手続きの有無の確認や手続きを行う際の不明点の解消を図りました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 実施件数：6,980件</li> </ul> </li> </ul>
②	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金等のお支払いに関する窓口として「保険金請求専用ダイヤル」を開設しています。また、保険金等の確実かつ迅速なお支払いを行うため、更なるお客さまの利便性向上につながる業務改善およびシステムの強化に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 保険金等のお支払いに関する窓口として「保険金請求専用ダイヤル」を設置し、お客さまからの保険金等の請求申出を受け付けました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度 受電件数：12,350件</li> </ul> </li> </ul>
③	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金等の適切なお支払のため、重大事由による解除等については経営層が中心となる「保険金等支払査定委員会」で審議します。また、お支払いに関する不服のお申し出に対しては、社外の専門家のみをメンバーとした「支払審査会」により査定結果を審査します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「保険金等支払査定委員会」を開催し、新型コロナウイルス感染症による給付金簡易請求拡大についての取扱いの改定や、一定金額以上の死亡・高度障害の支払査定決裁等について審議を行いました。</li> </ul>
④	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険金等の受取人が保険金等を請求できない場合でも、確実にお受け取りいただける制度やサービスの充実を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ご契約者様や保険金受取人様のご自身で請求できない場合、成年後見人の選任がない場合にも、推定相続人がご本人に代わって請求することができる「PGFあんしん代理請求サービス」を継続して提供しました。</li> </ul>
⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまに確実に保険金等をお支払いするため、年に1回送付する「ご契約内容のお知らせ」等において、ご加入いただいている契約内容や請求手続き等の情報提供を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ お客さまへ「ご契約内容のお知らせ」を送付する際に、介護保険金受取人を含めた保険金受取人を表示し、適切な受取人が指定されているかを確認いただきました。また、同封する「Heartful Message」において、当社の各種サービスおよび制度のご案内や保険金請求手続き等について情報提供を行いました。</li> </ul>
⑥	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資産運用に関しては、保険金等を確実にお支払いすることを第一の目的として、適切なリスク管理を行うとともに信用度の高い確定利付債を中心とした安全性・収益性・流動性に十分留意した運用を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ALM（資産負債総合管理）の観点から、保険負債の特性にマッチするように運用を行いました。また、リスク分散を図りつつ、為替ヘッジを付した外貨建の公社債への投資にも取り組み、収益の安定化を図りました。</li> </ul>

## 5. 「利益相反の適切な管理」の取組結果

	取組内容	取組結果
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「利益相反管理方針」などの規程を整備し、利益相反のおそれのある取引を把握し、管理します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「利益相反管理方針」に基づき利益相反のおそれのある取引を把握・管理しました。</li> </ul>
②	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様の利益に相反するおそれのある取引の種類を定め、当社グループのみならず提携金融機関等との間の利益相反も含めて取引の種類を定期的に見直す機会を設けるとともに、モニタリング等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に管理します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利益相反管理の対象となる種類の見直しを行った結果、取引例を追加する必要はないことを確認しました。</li> <li>✓ お客様の利益が不当に害されないことがないよう契約モニタリング等の各種モニタリングを継続して実施し、コンプライアンス委員会にて統括管理しました。これらの取組みの結果、利益相反疑義は発生していないことを確認しました。</li> </ul>
③	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利益相反の適切な管理を行うため、利益相反に関する研修や指導を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 全従業員を対象に、利益相反管理に関する研修をe-learningにより実施しました。</li> </ul>

## 6. 「お客さま本位の業務運営を続けるために」の取組結果

	取組内容	取組結果
①	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業理念に基づき、収益や新契約に関連する指標のみならず、保障の提供や保有契約高等を指標とし、その推移をモニタリングします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 中期経営計画において、保有契約高および保有契約件数を指標として設定し、四半期ごとにその推移をモニタリングしました。</li> <li>✓ 当社の取組みをお客さまにより深くご理解いただけるようお客さま本位の業務運営に関連する成果指標として設定した、保有契約高、保有契約件数および保険契約継続率について、継続して公表しました。</li> </ul>
②	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さま本位の観点から適切な動機付けがなされるよう、従業員の評価については、販売状況だけではなく、本方針への取組みや法令等の遵守状況等を反映します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「お客さま本位の取組み」および「倫理、法令等遵守」を継続して社内の人事評価項目として設定し、モニタリングを実施しました。</li> </ul>
③	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外貨建保険に関する業務知識やコンプライアンス・リテラシー向上のため、2022年4月よりライセンス化された外貨建保険販売資格について、全社員の取得を必須とします。また、提携金融機関等を担当する社員については、多様化するお客さまのご要望へ応えるため、生命保険商品だけでなく、金融商品等に関する豊富な知識を習得するよう、各種資格の取得を推奨します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 全従業員を対象に、外貨建保険販売資格の取得を推奨しました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度末時点 外貨建保険販売資格取得者：545名（取得率78.5%）</li> </ul> </li> <li>✓ ホールセラーを対象に、証券外務員資格および支払専門士資格の取得を推奨しました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2022年度末時点 証券外務員資格累計取得者数：148名（取得率86.5%）</li> <li>■ 2022年度末時点 支払専門士資格累計取得者数：146名（取得率85.4%）</li> </ul> </li> </ul>
④	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本方針の取組みが徹底されるよう、従業員に対し必要な研修や社内周知を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 全従業員を対象に、お客さま本位の業務運営に関する研修をe-learningにより実施しました。</li> </ul>