

# お客さま本位の業務運営方針およびその取組状況等

三井住友トラスト・ライフパートナーズ株式会社（以下、当社）は、三井住友トラスト・グループの保険代理店として、「人生100年時代」に相応しい、お客さまお一人お一人の人生に寄り添った総合的なコンサルティングサービスを行い、ライフサイクルに応じた“安心”をご提供することに努めております。当社はこの取組みを強化するために、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、原則）および「三井住友トラスト・グループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、業務運営方針）を定めており、その取組状況（2020年1月～2021年3月）ならびにこれらを測る成果指標とともに、以下のとおり公表いたします。

なお、上記の金融庁「原則」と本「業務運営方針」との対応関係を末尾にて示しております。

（注）本「業務運営方針」には「行動計画」が含まれます。

## 1. お客さま本位のコンサルティングの実践

私たちは、お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを実践いたします。

### <行動計画>

- ・お客さまの様々なリスクに備えて、お一人お一人の価値観、ライフスタイルやニーズに合った質の高いご提案を行い、“安心”をご提供いたします。
- ・お客さまの保険商品に関する知識・理解度や過去のご経験を十分に踏まえ、またライフプラン、マネープランや経済環境・社会情勢の先行きに照らして、お客さまにふさわしいご提案に努めます。
- ・ご契約いただいているお客さまに対し、それぞれのライフステージの変化に合わせた保障内容のご確認・見直し等のアフターフォローや契約変更への対応等を、丁寧に行ってまいります。
- ・「生命保険」「損害保険」「医療保険」の全ての分野についてコンサルティング業務ができる人材を育成いたします。
- ・お客さまへ質の高いコンサルティング業務を提供するため、保険知識の習得だけでなく周辺も含めた幅広い知識習得に努めます。また、そのための研修カリキュラム、社内教育体制を整備していくほか、社外資格取得を促進してまいります。
- ・社内の組織・個人の業績評価においては、業務品質、コンプライアンス等の項目も含めバランスの取れた評価を行います。
- ・自ら考え、判断し、実行できる組織づくりを行い、職員一人ひとりが、「私が目指すお客さまのための活動宣言」を掲げ、お客さま本位の業務運営を実践いたします。

- ・一層のお客さま満足度向上、お客さま本位の業務運営の実践・浸透のため、本部および各支店の「委員会活動」を徹底するほか、現場起点の議論を取り入れる等の取組みを進めてまいります。

#### 《取組状況》

- ◆お客さま個々のニーズや世の中の環境変化も踏まえ、お一人お一人のライフスタイルに合った質の高いご提案に取り組んでいます。
- ◆保険は、一度契約したら終わりではなく、お客さまの生活環境、ライフサイクルの変化に合わせて見直しが必要となります。これらの変化に応じてご契約内容をご確認いただきご提案を行うことにより、お客さまに“安心”をご提供することに努めています。また、昨今の台風被害の増加や火災保険料改定に対しては、満期更改等でのきめ細かな対応に努めています。(後記の《成果指標》「1. 保有契約」および「2. 損害保険更改率」ご参照)
- ◆お客様一人一人のニーズに応じたコンサルティング業務をご提供するために、保険スキルの他にも幅広い知識・スキル習得に努めていきます。そのための社内教育体制の整備・研修を適宜実施しております。(後記の《成果指標》「3. 研修実施状況」「4. 専門資格保有状況」ご参照)
- ◆お客さまのニーズに沿ったコンサルティング活動を推進するために、2020年度から営業店部の業績評価設定を「特定の商品の販売に偏らないこと」がより適切に評価できる体系に変更しました。
- ◆お客さま本位の業務運営の一環として、2020年1月、全ての職員が担当業務を通じて「お客さまのために出来ることや必要なことは何か」を考え、「私が目指すお客さまのための活動宣言」を行いました。2021年2月には一人一人が現在の担当業務や課題等を踏まえて見直しております。
- ◆お客さまの声に対する対応や業務運営面の課題を協議・検討する場として、本社および各店部内のそれぞれに委員会を設置し毎月開催しています。全役職員が協議・検討された内容等を共有しており、お客さま満足度の向上等のための取組みに参画しています。

## 2. お客さまにとってわかりやすい情報提供

私たちは、お客さまが適切に商品・サービスを選択できるよう、商品内容、商品特性等、重要な情報をわかりやすく提供いたします。特に高齢者、障がい者や取引経験の浅いお客さまには、それぞれの特性に応じた必要かつ合理的な配慮に努め、より丁寧に説明を行います。

#### ＜行動計画＞

- ・ご提案にあたっては、お客さまにとって重要な情報を、わかりやすく丁寧な説明や資料の提供によりご理解いただけるよう努めます。
- ・お客さまの保険商品に関する知識、理解度や過去のご経験も十分に踏まえたうえで、提案活動を行い、お客さまにご納得頂けるよう努めます。

#### 《取組状況》

- ◆お客さま目線で丁寧な説明、説明資料のご提供を行い、重要な情報を伝えてまいります。団体契約の募集資料では、「商品・サービス起点の説明」から「お客さまのライフサイクルに応じた説明」へと見直しております。
- ◆お客さまの知識、理解度、経験を確認し、世の中の時流も含め、お客さまにあったご提案を行います。コロナ禍で非対面をご希望のお客さまには、オンラインでのご説明・ご提案のほか、オンラインで契約手続きできる商品・サービスも順次拡充しております。

### 3. お客さまのご意向に沿った商品選択とサービスの提供

私たちは、個人のお客さまに対し、ライフサイクルに応じ変化・多様化するニーズを的確にとらえた提案をいたします。法人のお客さまに対しては、企業経営を取り巻くリスクを様々な視点から分析・検討し、最適なプランを提案いたします。

#### ＜行動計画＞

- ・お客さまに適した商品・サービスを提供するために、お客さまのご意向・ニーズを十分お伺いしたうえで、商品・サービスのご提案を行います。
- ・三井住友信託銀行との連携により、現役世代のお客さまにもご利用いただけるよう、平日夜間と土日祝日営業も行う「対面型コンサルティング店舗」（人生100年安心プラザ）を展開するほか、取扱商品の拡充に努めてまいります。
- ・高度な専門性と高い職業倫理をもって業務に取組み、お客さま本位の業務運営を通して広く社会に貢献するため、コンプライアンスやお客さま本位の業務運営に関する定期的な教育・研修を行います。
- ・お客さまのご意向に沿った適切なお提案やお客さまへの十分かつ丁寧な情報提供が行われるよう、社内手続等の整備や品質向上に資するモニタリング態勢の整備に取り組んでまいります。

#### 《取組状況》

- ◆「意向把握シート」を活用し、お客さまのご意向・ニーズをしっかりと把握したうえでコンサルティングを行っております。また、お客さまへの適切なお提案や十分かつ丁寧な情報提供が行われるよう、保険募集に関する社内規程類の制定・周知のほか、募集状況をモニタリングして業務改善に繋げる態勢の強化を進めています。
- ◆情報が氾濫する中、一方的な情報だけでは判断が困難な時代となり、対面での相談も引き続き必要です。当社では、対面を希望されるお客さまには現役世代も来店しやすい場所、曜日、時間にて相談できる「人生100年安心プラザ」を開設しております。2020年度には三井住友信託銀行の銀行代理業を開始しており、今後も取扱商品等の拡充を図ってまいります。一方、非対面を希望されるお客さま向けには、2020年度に「人生100年安心プラザ（オンライン営業所）」を開設いたしました。

- ◆保険会社からの提供資料等も有効に活用しつつ、コンプライアンスやお客さま本位の業務運営に関する研修を継続して実施しています。2020年度には「コンプライアンス意識の向上」「高齢のお客さまに対する保険募集」「お客さま満足の上昇」をテーマとした研修等を開催しています。（後記の《成果指標》「3. 研修実施状況」ご参照）

#### 4. お客さまの利益を不当に害することのない業務運営

私たちは、お客さまの利益が不当に害されることがないように、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

##### <行動計画>

- ・当社は保険代理店として保険商品を販売するにあたり、その対価として保険会社から代理店手数料等を受領します。保険販売にあたっては、手数料の多寡にかかわらず、社内規定等に基づきお客さまのご意向に沿った商品の適切な販売を行い、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止いたします。

##### 《取組状況》

- ◆お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止するため、規程類の制定や社内周知等の態勢整備を進め、各種の社内委員会で業務運営状況の適切性の検証にも取り組んでいます。また半期に一度、保険募集状況等のモニタリングを開始しました。

#### 5. お客さまの声や評価のサービス等への反映

私たちは、お客さまからの不満の表明、お褒めの言葉、改善提案を「お客さまの声」と幅広く定義し、真摯に耳を傾け、積極的に企業活動に活かします。

##### <行動計画>

- ・当社は、お客さまから頂いたご意見やご不満の声を、会社の健全な発展と成長のための重要なメッセージとして真摯に受けとめ、全社で共有いたします。
- ・お客さまの声の内容を的確に把握して業務品質改善に活かし、商品の提案やサービス等の提供がお客さまにとってより価値のあるもの向上させてまいります。
- ・保険会社に寄せられたお客さまの声や評価についても当社の商品・サービスに反映させる取組みを推進してまいります。

##### 《取組状況》

- ◆当社および保険会社に寄せられたお客さまのご意見やご不満等については、「お客さまの声」として真摯に受け止め、お客さまのご期待やご要望等に沿えるように、業務の見直し、社内教育や保険会社への改善提案等に繋げています。

## 6. お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

保険代理店として、お客様、企業・団体の従業員等の皆さまへの情報提供やコンサルティングにより安心と満足をお届けし、お客様本位の業務運営方針を通して社会に貢献いたします。

### <行動計画>

- ・企業や団体の従業員等の皆さまにご自身の安心への備えをお考えいただく機会をご提供できるよう、説明会やセミナー等を開催しております。
- ・お客様の長い人生における「ベストパートナー」として選ばれるよう、現役世代からシニア世代まで幅広いお客様に対し、三井住友信託銀行と連携した総合提案を行うビジネスモデルを推進してまいります。

### 《取組状況》

- ◆企業や団体の従業員向けの社内説明会やセミナー（オンラインを含む）を開催し、保険の必要性や見直しの相談をお受けしています。
- ◆三井住友信託銀行のグループ会社として、グループ全体でお客様の「ベストパートナー」と選ばれるよう、引続き三井住友信託銀行と連携してまいります。

三井住友トラスト・ライフパートナーズ株式会社は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る成果指標を定め、定期的に公表いたします。

## 《成果指標》

### 1. 保有契約 (※1)

	契約数	内訳
2019年度 (2020年3月末)	316千件	損害保険 108千件、生命保険 208千件
2020年度 (2021年3月末)	338千件	損害保険 108千件、生命保険 230千件

(※1) 千件未満を四捨五入しています。

### 2. 損害保険更改率 (※2)

	更改率
2019年度 (※3)	88.1%
2020年度	88.6%

(※2) 満期到来した契約数のうち継続に至った契約数の割合です。

(※3) 「お客さま本位の業務運営方針」公表以降 (2020年1月～3月) の数値です。

### 3. 研修実施状況 (※4)

	実施回数
2019年度 (※3)	22回/3ヶ月間累計
2020年度	94回/12ヶ月間累計

(※4) 研修内容は、取扱商品、事務、システム、コンプライアンス等に関するものです。

### 4. 専門資格保有状況 (※5)

	専門資格保有者数	募集人に占める割合
2019年度 (2020年3月末)	68人	59.1%
2020年度 (2021年3月末)	80人	56.7%

(※5) 専門資格とは、生保・損保大学課程、FP資格 (1級～2級、CFP、AFP) を指します。いずれも、生命保険協会、損害保険協会、厚生労働省、もしくは日本FP協会が認定している、「総合的なコンサルティングやファイナンシャルプランニングのサービスのご提供」に資する専門資格です。

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に示されている内容との対応関係について)

【顧客の最善の利益の追求】	
原則 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> <li>3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供</li> <li>4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営</li> <li>5. お客様の声や評価のサービス等への反映</li> <li>6. お客様の安心と満足、社会・経済への貢献</li> </ol>
注	上記 1. ～ 6. のとおりです
【利益相反の適切な管理】	
原則 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営</li> </ol>
注	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営</li> </ol>
【手数料等の明確化】	
原則 4	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> </ol>
【重要な情報の分かりやすい提供】	
原則 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> </ol>
注 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供</li> <li>4. お客様の利益を不当に害することのない業務運営</li> </ol>
注 2	取扱商品やサービス等に該当はありません
注 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> </ol>
注 4	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> </ol>
注 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> </ol>
【顧客にふさわしいサービスの提供】	
原則 6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> <li>3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供</li> </ol>
注 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供</li> </ol>
注 2	取扱商品やサービス等に該当はありません
注 3	取扱商品やサービス等に該当はありません
注 4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>2. お客様にとってわかりやすい情報提供</li> </ol>
注 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客様本位のコンサルティングの実践</li> <li>3. お客様のご意向に沿った商品選択とサービスの提供</li> <li>6. お客様の安心と満足、社会・経済への貢献</li> </ol>

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

原則7	1. お客さま本位のコンサルティングの実践 3. お客さまのご意向に沿った商品選択とサービスの提供 5. お客さまの声や評価のサービス等への反映
注	上記1. 3. 5. のとおりです