

2018年6月28日
住友生命保険相互会社

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく各種取組みの実施状況の公表

住友生命保険相互会社（社長 橋本 雅博）は、平成29年度における「お客さま本位の業務運営方針」に基づく各種取組みの実施状況をまとめました。また、この結果を踏まえ「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、これからもお客さまにとって最良の生命保険会社であり続けるため、平成29年5月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定するとともに、同方針の定着度を測るための評価指標として「お客さま満足度（総合満足度）」ならびに「場面に応じた満足度」を設定しました。また、12月には新たに「特定保険契約*の取扱代理店数」「特定保険契約新契約件数」「特定保険契約における苦情発生状況」を評価指標として追加設定しました。

今般、上記評価指標の結果も含めた平成29年度の各種取組みの実施状況の振り返りを行うとともに、お客さまにとってより分かりやすい情報提供等を行う観点から、「お客さま本位の業務運営方針」における「主な取組み」と「具体策」を整理し、「具体的な取組み」として統合する形で改正しております。

当社はこれからも、お客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまから信頼され選ばれる会社であり続けるために、本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進するとともに、定期的に振り返りを行い、各種取組みの実効性を高めてまいります。

*：市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品

以上