

消費者志向自主宣言

住友生命保険相互会社

1. 理念

当社の経営方針は、企業理念である「経営の要旨」を頂点とし、そこに示された当社の普遍的な使命をサステナビリティの視点から明文化した「サステナビリティ経営方針」、および中長期的に目指していく「お客さまの視点から見た会社の姿」を示す「住友生命ブランドビジョン」によって構成されています。

また、経営方針を役職員が行動レベルで実践するための規範として、「住友生命グループ行動規範」「お客さま本位の業務運営方針」「住友生命グループ人権方針」を定めています。

「経営の要旨」にある「社会公共の福祉に貢献する」というパーパスのもと、「サステナビリティ経営方針」を実現するため、2030年に向けた住友生命グループの目指す姿として「住友生命グループ Vision2030」を制定しました。

「住友生命グループ Vision2030」では、2030年のありたい姿を「ウェルビーイングに貢献する『なくてはならない保険会社グループ』」とし、その実現のため、保険や健康増進といったお客さまのニーズに応えていく領域はもとより、地域創生や地球環境といった社会課題の解決にも積極的に取り組むとともに、ビジネスパートナーや従業員といったすべてのステークホルダーのウェルビーイングを支える取組みを進めていくことを定めています。

2. 取組方針

当社は、上記理念に基づき、次のような取組みを通じて全社で消費者志向経営を推進し、すべてのステークホルダーと共創・協働して、お客さま・ビジネスパートナー・従業員・社会・地球環境のウェルビーイングの実現に貢献してまいります。

a. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

(1)「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢

- ・当社に寄せられる「お客さまの声」については、本社担当部で集約し、関連する業務を所管する部門との間で、情報連携および共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。特に、苦情については、「お客さま本位推進部」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、社長を委員長とする「お客さま本位推進委員会」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。

(2) 従業員の意識の醸成に向けた取組み

・当社では、次のような取組みを通じ、生命保険事業の社会的使命を果たし、より信頼・満足いただけるお客さま対応を目指して、引き続き努力してまいります。

- ① お客さまからの「お褒めの声」などをまとめた教材・資料等を作成し、研修や各職場でのミーティングなどを通じて、好取組事例等を幅広く共有し、共感の輪を広げていく取組みを進めています。
- ② 職員一人ひとりのマナー向上や、お手続きなどへの親身で迅速な対応が、より信頼・満足いただけるお客さま対応の大切な基本であると考え、より一層お客さまに寄り添った対応ができるよう、職員の教育に取り組んでおります。

(3) 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

・当社では、次のような取組みを通じ、お客さまへの情報提供等について一層の充実を図ってまいります。

① 情報提供の充実

- ア. ご契約締結までの各種情報提供、申込手續からご契約締結後の様々な情報提供において、「お客さまの声」に基づいて、よりわかりやすく、見やすいものとするよう工夫するとともに、情報内容や教育の充実等を図り、ご理解の促進に努めています。
- イ. 保険金等のご請求手續において適切なお請求案内を行うとともに、保険金等をお支払いできなかったお客さまからのご相談について、社内に専用の相談窓口を開設し、専任の職員が直接ご相談を受け付けるなど、お客さまや社会からより信頼・ご支持いただくために態勢の強化に取り組んでいます。
- ウ. 消費者問題に詳しい有識者(消費者問題専門家、弁護士等)を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」を開催し、お客さま満足の向上に関する諸施策等に関しての意見をいただき、お客さまの視点に立った商品・サービスの開発、情報提供の充実に活かしています。

② 双方向の情報交換

全国の支社等で開催する「ご契約者懇談会」を通じてご契約者の皆さまに当社の経営状況等をご説明し、幅広く意見交換を行うとともに、消費者団体等が開催する研究会への参加等を通じて 双方向の情報・意見交換に積極的に取り組み、「お客さまの声」を経営に活かす取組みに繋げています。

b. 未来・次世代のために取り組むこと

当社では、「サステナビリティ経営方針」「住友生命グループ Vision2030」「お客さま本位の業務運営方針」に基づいて取組みを進めています。

c. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

当社では、コーポレートガバナンス・ガイドラインに基づき、実効的なコーポレートガバナンスを実践するとともに、「お客さま本位の業務運営方針」に基づいて取組みを進めています。

※「お客さま本位の業務運営方針」と「消費者志向経営における『3つの活動』」との対応は別紙参照

| | |
|---------|----|
| 2017年1月 | 制定 |
| 2019年4月 | 改正 |
| 2022年6月 | 改正 |
| 2023年6月 | 改正 |

「お客さま本位の業務運営方針」と「消費者志向経営における『3つの活動』」との対応

【別紙】

| お客さま本位の業務運営方針 | 消費者志向経営における活動 | | |
|--|------------------|------------------|---------------------------|
| | みんなの声を聴き、かつ活かすこと | 未来・次世代のために取り組むこと | 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること |
| <p>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</p> <p>住友生命では、「経営の要旨」「サステナビリティ経営方針」「住友生命ブランドビジョン」によって構成される経営方針や「住友生命グループ行動規範」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。</p> <p>a. 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 b. 企業文化としての定着</p> | ○ | ○ | ○ |
| <p>2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>住友生命では、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商品の開発に取り組むとともに、生命保険商品の募集にあたっては、一人ひとりのお客さまの状況やニーズにあった最適な保障を提案いたします。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保険金や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。</p> <p>a. お客さまニーズに沿った商品の開発・提供 b. お客さまの属性や状況に応じた対応 c. アフターフォロー・保全手続き d. 保険金等のお支払い</p> | ○ | ○ | ○ |
| <p>3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供</p> <p>住友生命では、生命保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択する上で重要な情報を分かりやすく提供いたします。特定保険契約に関して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、分かりやすい情報の提供に努めてまいります。</p> <p>a. 分かりやすい情報の提供</p> | ○ | — | ○ |

| お客さま本位の業務運営方針 | 消費者志向経営における活動 | | |
|---|------------------|------------------|---------------------------|
| | みんなの声を聴き、かつ活かすこと | 未来・次世代のために取り組むこと | 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること |
| <p>4. お客さまの安定的な資産形成やニーズに適った商品提供を支える資産運用</p> <p>住友生命では、お客さまの安定的な資産形成やお客さま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保険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、資産運用の高度化に取り組んでまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 資産運用収益力向上とリスクコントロール強化の取組み b. 責任投資の取組み c. 運用体制強化の取組み | - | ○ | ○ |
| <p>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</p> <p>住友生命では、保険業法および関連法令等に加え、生命保険商品の募集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、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、生命保険商品の募集だけではなく、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 従業員教育、金融リテラシー b. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 c. 募集代理店に支払う販売手数料体系 | ○ | ○ | ○ |
| <p>6. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築</p> <p>住友生命では、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 利益相反管理態勢 b. 資産運用業務・スチュワードシップ活動における利益相反管理 c. 代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保 | - | - | ○ |
| <p>7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み</p> <p>住友生命では、お客さま本位の業務運営の定着を図るために、評価指標の設定を行うとともに、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 実効性を高めるための体制整備 b. 評価指標の設定 | ○ | ○ | ○ |