

「お客様本位の業務運営方針」に基づく 2025年度の取組状況

2026年6月

東京海上日動あんしん生命保険株式会社



変わりつづける世界に、「あんしん」を。

東京海上日動あんしん生命

目次

● 2025年度 お客様本位の業務運営方針	P2
● 2025年度 運営方針に基づく取組状況 成果指標【KPI】	P4
● 運営方針1 お客様の声を活かした業務運営	P5
● 運営方針2 商品開発・提供	P6
● 運営方針3 保険募集	P7
● 運営方針4 アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い	P10
● 運営方針5 お客様本位の行動に向けた社員への動機づけ	P12
● 運営方針6 利益相反等の管理	P15
● 運営方針7 資産運用	P15

記載内容について、特段の記載がない限り2026年3月現在の状況を記載しております。

2025年度 お客様本位の業務運営方針

東京海上日動あんしん生命(以下、当社)は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献する」ことを経営理念に掲げています。

また、お客様をはじめとした社会からの要請に応えることをコンプライアンスと捉え、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実践そのものであるとの認識のもと、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先とすることを宣言しています。

そして、当社は、「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様にわかりやすい商品を開発し、ビジネスプロセスを進化させるなど、お客様対応力を向上させるとともに、お客様の声に基づいた業務品質の向上に常に努めてまいります。

さらに、「お客様本位の業務運営方針」に基づいた具体的な取組みを強化し、開業以来の「お客様本位の生命保険事業」に徹底的に拘り、「保険人※」としてお客様に「あんしん」をお届けするために、代理店・取扱者と一体となって努力し続けてまいります。

※当社は、「何としてもお客様をお守りする」という社会的使命感や職業意識を持ち、保険業に携わる人(真の保険のプロフェッショナル)を「保険人(ほけんびと)」(当社の造語)と呼んでいます。



東京海上日動あんしん生命の経営理念

<https://www.tmn-anshin.co.jp/company/corp/profile/#managementPhilosophy>

コンプライアンス宣言

<https://www.tmn-anshin.co.jp/company/corp/governance/compliance/#complianceDeclaration>

運 営 方 針

1 お客様の声を活かした業務運営

当社では、「お客様の声対応方針」を定めており、当社の全社員・全募集代理店が「お客様の声」(ご不満、ご要望、ご意見等)を感謝をもって受け止め、最後まで責任をもって対応し、業務品質の向上に活かすことを通じて、より多くの「安心」をお届けいたします。

お客様の声対応方針

<https://www.tmn-anshin.co.jp/company/cs/voice/>

2 商品開発・提供

当社は、社会・経済の動向や環境変化を踏まえて、お客様のニーズを捉えた生命保険商品・サービスの開発に努め、長期間にわたる保障を安定的にご提供できる社内態勢を整えています。

3 保険募集

当社は、お客様一人ひとりの多様なご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りするオーダーメイドのご提案で「あんしん」をお届けしてまいります。

お客様に商品内容等に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、正しくご理解いただいたうえで、ご提案内容がお客様のご意向に合致していることをご確認いただく取組みを行ってまいります。

4 アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い

当社は、保険金・給付金の支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを認識し、常に「お客様本位」の視点から、全てのお客様にご契約内容等をわかりやすくご案内するとともに、正確かつ迅速なお支払いを行ってまいります。

また、ご高齢のお客様等にも漏れなくご請求いただくためのフォロー態勢を構築してまいります。

5 お客様本位の行動に向けた社員の動機づけ

当社は、社員・募集代理店・直販社員(ライフパートナー)が、あらゆる場面で「お客様本位」に基づいて判断し行動することを促進していくために、評価・研修体系等の動機づけとなる機会を設けてまいります。

6 利益相反等の管理

当社は、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

7 資産運用

当社は、保険契約の特性を踏まえ、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、適切にリスクをコントロールして資産運用に取り組んでおります。

2025年度 運営方針に基づく取組状況 成果指標【KPI】

当社では、2025年度の「運営方針に基づく取組状況(成果指標【KPI])」として、「お客様満足度」「保有契約件数」を掲げています。

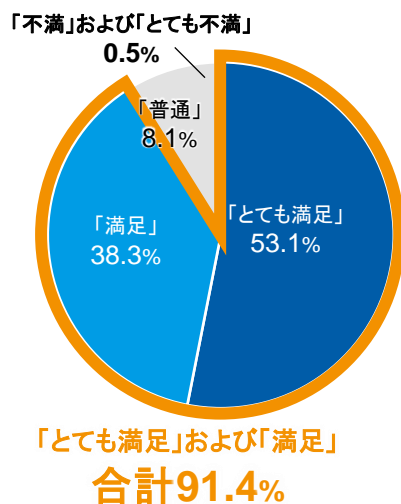
1 お客様満足度

当社では、新規加入時と保険金・給付金お支払い時にアンケートを実施し、お客様から総合的な満足度を伺っております。

(1) 新規加入時のお客様満足度

2025年度にご回答いただいた結果については、「とても満足」または「満足」とご回答いただいた方が全体の91.4%※になっております。

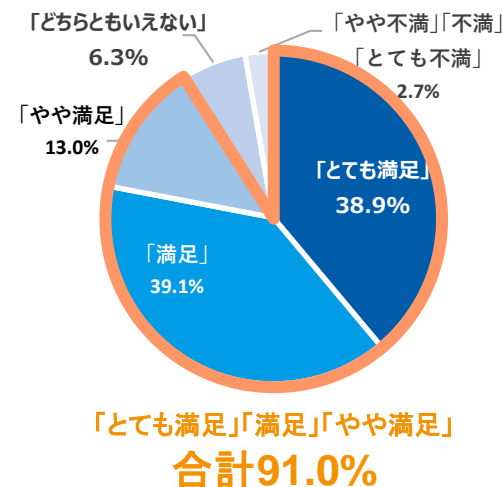
※5段階の選択肢のうち、上位2項目を集計したもの。
2025年4月～2026年3月までに「新規加入時アンケート」をご回答いただいた19,079件を分析しました。



(2) 保険金・給付金お支払い時のお客様満足度

2025年度にご回答いただいた結果については、「とても満足」、「満足」、「やや満足」とご回答いただいた方が全体の91.0%※になっております。

※7段階の選択肢のうち、上位3項目を集計したもの。
2025年4月～2026年3月までに「保険金給付金お支払い時アンケート」をご回答いただいた20,806件を分析しました。



2 保有契約件数

2026年3月末時点において、保有契約件数(個人保険および個人年金保険)は627万件となりました。

当社は1996年10月の開業以来、「お客様本位の生命保険事業」を基軸に、お客様一人ひとりのニーズにあった生命保険のご提案を行ってまいりました。

運営方針 1 お客様の声を活かした業務運営

当社では、「お客様の声対応方針」を定めており、当社の全社員・全募集代理店が「お客様の声」(ご不満、ご要望、ご意見等)を感謝をもって受け止め、最後まで責任をもって対応し、業務品質の向上に活かすことを通じて、より多くの「安心」をお届けいたします。

1 「お客様の声」を経営に活かす仕組み・態勢

2025年度は約1万9千件の「お客様の声」をいただきました。

当社では、お客様から承ったご不満、ご要望、ご意見等を全件確認し、商品・事務・システム等の仕組みの改善が必要と考えられるものについては、全社的改善策の立案・推進を行っております。また、社員や代理店に対するお褒めの言葉やお客様から寄せられた声を元に対応した改善事例などを取りまとめて、社内および代理店に共有しております。

お客様の声を起点とした業務改善につなげるべく、経営陣および関係部門でお客様の声を踏まえた定期的な議論を行い、品質向上に向けた早期改善を図っております。

また、取締役会委員会である業務品質委員会にて「お客様の声」に基づく業務品質課題を抽出して対応策の審議・検討を行い、その実現に向けた進捗管理を行っております。

2 「社外の視点を踏まえた改善」や「お客様アンケート」などの仕組み

2025年度は、社外の業務品質アドバイザーとのミーティングを計8回実施し、お客様向けのパンフレットや、お客様に使用いただく書類について指摘をいただき、よりお客様にわかりやすく、使いやすい内容に改善しました。

また、新規加入時や保険金・給付金お支払い時等にアンケートを実施し、その結果を業務改善に活用するとともに、東京海上日動と共同でお客様懇話会を実施し、お客様の声を社員が直接お聞きする機会も設けております。

3 お客様の声を起点とした取組み（お客様の声に基づく改善事例）



お客様の声



対応

「あんしん夢終身」の発売

まとまったお金があり、健康に不安があっても無告知で加入できる商品を発売してほしい。

2025年9月に無告知で加入できる積立利率変動型一時払終身保険(保障選択型)「あんしん夢終身」を発売しました。

初期入院保障特則支払済の場合の「お支払いのご案内」の改善

初期入院保障特則が適用されたとき、いつの入院からいくら支払われるのかが通知される案内では分かりにくい。

2025年2月に「お支払いのご案内」を改訂し、初期入院保障特則支払済の場合には、既に支払済の日数と今回の支払期間に関する情報を明記しました。

「解約請求書」の改善

誤って別の契約を解約しないよう、解約請求書に契約者名だけでなく被保険者名も印字してほしい。

2025年3月に解約請求書に被保険者名を記載しました。

2025年1月～12月に改善された事例を掲載しております。

当社は、社会・経済の動向や環境変化を踏まえて、お客様のニーズを捉えた生命保険商品・サービスの開発に努め、長期間にわたる保障を安定的にご提供できる社内態勢を整えています。

1 保険商品・サービスの開発

平均寿命の延伸に伴い長寿化が年々進行し、人生100年時代と呼ばれる超高齢社会を迎えており、将来に向けた資産形成や相続対策のニーズが高まっています。そのようなニーズにお応えするため、2025年度は2つの商品を発売しました。

<2025年9月発売: あんしん夢終身>

為替リスクのない円建ての一時払終身保険で、まとまった資金を活用して資産形成や相続対策ができる商品です。お客様のニーズに合わせて「死亡保険金額重視」・「積立金額重視」の2つの型からご選択いただけます。また、本商品発売とあわせて、終活や相続などへのお悩みやお困りごとの無料相談が可能な「終活・相続アシスト」もご提供を開始しました。

<2026年1月発売: 個人年金保険>

就労世代を中心とした将来の資金を計画的に準備したいというニーズにお応えするため、昨今の金利環境も踏まえ、2016年10月に販売を休止した個人年金保険の販売を再開しました。

なお、各商品がどのようなお客様に適しているかについて、商品の内容やリスク、ご契約の目的・ニーズ等に照らして、わかりやすく情報提供しています。



変わりつつける世界に、「あんしん」も、東京海上日動あんしん生命



変わりつつける世界に、「あんしん」も、東京海上日動あんしん生命

2 商品開発時、ならびに開発後のフォローアップ態勢

2025年度に発売した商品・サービスについては、社内横断的な商品開発プロジェクトチームを編成して商品開発についての論議を行うとともに、過去のお客様の声や、お客様・募集人などへのヒアリングでいただいたご意見を反映しました。また、過去に発売した商品について、フォローアップを行い、商品販売態勢の確保等を確認するとともに、リスク管理を行い安定的・継続的な価値提供を行っております。

当社は、お客様一人ひとりの多様なご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りするオーダーメイドのご提案で「あんしん」をお届けしてまいります。お客様に商品内容等に関する詳細な情報をご提供・ご説明し、正しくご理解いただいたうえで、ご提案内容がお客様のご意向に合致していることをご確認いただく取組みを行ってまいります。

1 お客様のご意向等を踏まえた商品提案

当社は、お客様のご意向（ニーズ）に関する情報を収集・把握したうえで、ご意向に沿った保険をご提案しており、「お客様のご意向に合致しているか」を「意向確認書」を作成したうえで、ご契約の前にお客様自身にご確認いただいております。

当社は、代理店・直販社員（ライフパートナー）を育成し、コンサルティング力を強化することで、お客様やそのご家族をお守りすることの重要性を強く意識した商品提案活動を心がけております。

2 契約概要・注意喚起情報等を用いた説明

「マーケットリンク（新変額保険（有期型）」、「あんしん夢終身（積立利率変動型一時払終身保険（保障選択型）」は、株価や金利の変動等により、満期保険金・解約返戻金等が払込保険料の合計額を下まわる場合があるといった投資リスク・金利変動リスクがお客様に帰属する商品です。

そのため、「パンフレット」、「契約概要」および「注意喚起情報」において、投資リスク・金利変動リスクやお客様が負担する費用などの特にご注意いただきたい情報を、目立つような色やデザインを活用して随所に記載するなどの工夫を行っております。

また、パンフレットへの各種データ等の掲載に際しては、お客様にとってより分かりやすい内容となるよう適宜見直しを実施しております。

【ライフプランをわかりやすくご説明するツール「あんしんCompass」】



「あんしんCompass」にて作成するライフプランにより、必要保障額を可視化し、お客様のご意向に適った合理的な保険商品をお届けしてまいります。

3 ご高齢のお客様等への募集

70歳以上のお客様の場合には、ご親族の同席や複数の募集人によるご説明、複数回の募集機会を設ける等の方法で募集しております。また、「マーケットリンク（新変額保険（有期型）」、「あんしん夢終身（積立利率変動型一時払終身保険（保障選択型）」の募集については、70歳以上のお客様の場合には、ご親族の同席および複数回の募集機会等を必ず設けております。

募集人に対しては、年に一度の「生命保険継続教育」にてご高齢のお客様への対応の基本的な考え方や留意点を学習する機会を設けております。

4 契約申込手続きの利便性向上に向けた取組み

オンライン手続きのニーズに対し、タブレット型端末等を活用してペーパーレスで契約手続きを完結する「あんしんらくらく手続き」を導入しております。

また、非対面によるWeb会議アプリを利用した画面越しでのご提案・ご説明から、お客様自身のスマートフォン等によるご契約申込手続きまでのすべてをオンライン上で完結できる「あんしんリモートらくらく手続き」も導入しております。

上記の手続きを利用した場合、すべての契約で保険料振替口座のオンライン登録の利用が可能となりました。他にも、従来は紙で送付していた申込書類等のお客様控をメールで送付する仕組みや、定額保険においては紙で送付していた保険証券を東京海上日動マイページで閲覧できる仕組みを導入しております。

なお、お客様から多くのご要望をいただいております変額保険（新契約）のクレジットカード払につきまして、2026年1月より取扱いを開始しました。

5 代理店の手数料制度

当社の代理店手数料制度は、お客様本位の生命保険販売を実践して多くのお客様をお守りし、また、お客様からお預かりしたご契約を長期に亘ってお守りしている代理店を評価する体系にしております。

(1) 当社が目指す代理店像

当社が目指す代理店像として、「お客様本位の生命保険販売を実践し、多くのお客様をお守りしたうえで、お客様からお預かりしたご契約を長期に亘ってお守りしている代理店」、「組織としてお客様をお守りする態勢を整え、永続的な成長・発展を実践する代理店」を掲げております。

(2) 代理店手数料制度の体系

代理店手数料制度の体系については以下リンク先で公表をしております。

当社の代理店手数料制度の体系について
<https://www.tmn-anshin.co.jp/company/cs/effort/fee/>

【あんしんらくらく手続き（イメージ）】



6 『お客様をがんからお守りする運動』の取り組み

がん保険を取り扱う生命保険会社としての社会的使命のもと、2005年3月から東京海上日動や代理店/取扱者と一体となって、認定NPO法人J.POSHを通じ乳がんの早期発見の大切さをお伝えする「ピンクリボン運動」を支援し、全国各地での街頭活動やセミナーなどがんに対する啓発活動に取り組んできました。

当社ではこの活動をさらに広げるべく、保険金等のお支払いにとどまらずお客様のお悩みに対する「総合的なソリューション」を順次ご提供していくこととし、その第一歩として2007年9月の「がん治療支援保険」発売を契機に、全社を挙げた継続的・永続的な取り組みとして『お客様をがんからお守りする運動』を行っています。

この運動をがんにとどまらず生存保障（医療・介護・健康支援など）分野に広げて、より大きな「あんしん」をお届けするための「生存保障革命」をスタートさせるなど「トータルでお客様のお役に立つ保険会社」を目指しています。

さらに、2019年10月より、人生100年時代と呼ばれる現代において「生命寿命」「健康寿命」「資産寿命」の延伸といった、時代とともに変化する新たな社会課題からもお客様をお守りするために、これまで取り組んできた活動を、改めて「保険人活動」【※】と名付け、取り組みを加速させています。

【※】当社は、「何としてもお客様をお守りする」という社会的使命感や職業意識を持ち、保険業に携わる人（真の保険のプロフェッショナル）を「保険人（ほけんびと）」（当社の造語）と呼んでいます。

『お客様をがんからお守りする運動』の3ステップ

1 知ろう

がんや生存保障分野の現状や予防法、検診など様々な知識・情報を社員、代理店/取扱者が十分に理解します。

2 お伝えしよう

「知ろう」で得た様々な知識・情報をお会いするすべての方へお伝えします。

3 お役に立とう

「がんなどの予防、早期発見のための支援を行います。また、保険・付帯サービスを通じて、がんなどの病気となった場合の経済的・精神的支援を行います。

【全国保険人活動会議】

ステップ1の取り組みとして、「保険人活動」に使命感をもって取り組む代理店/取扱者と社員を対象に年に一度、「全国保険人活動会議」を開催しています。本会議は全国へ一斉Web配信を行い、“保険人”として「何としても、お客様をお守りする」という揺るぎない想いを一つにし、私たちにできることを改めて考える場としています。

第19回となる2025年度は、死亡原因の順位が高く、治療・回復に時間を要しやすい脳血管疾患をテーマとして、脳血管疾患罹患者の講演、罹患者・医師・当社保険金部社員によるパネルディスカッション等を通じて、脳血管疾患の症状やその備えの重要性等への理解を深め、お客様に正しく、分かりやすくお伝えしていくための気づきを得る機会としました。

運営方針 4 アフターフォロー、保険金・給付金のお支払い

当社は、保険金・給付金の支払いは、保険会社の基本的かつ最も重要な責務であることを認識し、常に「お客様本位」の視点から、全てのお客様にご契約内容等をわかりやすくご案内するとともに、正確かつ迅速なお支払いを行ってまいります。また、ご高齢のお客様等にも漏れなくご請求いただくためのフォロー態勢を構築してまいります。

1 契約内容の確認、契約内容の変更の利便性向上の取り組み

(1)「ご契約内容のお知らせ」等の送付

現在の加入内容や保障内容をご確認いただき、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくために、「ご契約内容のお知らせ」をお送りしました(定額保険は年1回、変額保険は年4回送付)。

また、定額保険の「ご契約内容のお知らせ」については、東京海上日動マイページを通じて、より詳しい内容をいつでもご確認いただけるようにしております。さらに、保険証券や各種手続き完了時のお知らせ、保険料お払込みに関するお知らせについても、東京海上日動マイページに掲載することで、迅速にお知らせしております。

【ご契約内容のお知らせ(イメージ)】



ハガキ版



冊子版



東京海上日動
マイページ版

(2) 契約内容変更の利便性向上に向けた取り組み

個人のお客様向けに、東京海上日動マイページやワンタイム手続きで各種の契約内容変更手続きが完結できるようにしております。

また、変額保険以外の商品については、東京海上日動マイページで住所変更、契約者貸付、保険料払込方法の変更等に加えて、2026年2月より各種受取人の変更、ご家族連絡先の登録、解約の手続きを追加しました。これにより、契約内容変更手続きの約9割を占める手続きを、時間、場所を問わずスマートフォン・PC等でお客様自身が行うことを可能としました。

2 ご家族連絡先登録制度

各種手続きのご案内が届かない場合や大規模災害等が発生してお客様との連絡が困難となった場合等に、ご登録いただいたご家族の連絡先を通じてお客様の最新の連絡先を確認させていただく制度です。また、登録したご家族に対して契約内容をお伝えすることが可能です。

70歳を迎えるお客様には、お誕生日の時期に合わせてご家族連絡先登録制度のご案内とご登録申込書をお送りし、多くのお客様にご登録いただいております。また、お客様宛に書類をご送付する際に、記入例や記入時の注意点をまとめたチラシ「ご登録申込書ご記入時のお願い」を同封しております。

3 正確かつ迅速な保険金・給付金のお支払態勢

必要書類を郵送いただくかWebにてご請求いただけるWeb請求の仕組みをご提供しており、一日でも早く保険金・給付金を受け取りたいというお客様のニーズにお応えするよう努めております。また、東京海上日動マイページ上で保険金・給付金請求の進捗状況をお客様ご自身で確認いただける仕組みをご提供しております。ご請求手続きの簡素化や支払システムの改善を進めるとともに、支払査定を担う人材の育成に取組み、正確かつ迅速なお支払いを行うための態勢づくりに努めております。

4 ご高齢のお客様、障がいをお持ちのお客様等にも漏れなくご請求いただくためのアフターフォロー態勢

(1) コールセンターやホームページのご案内

「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金・給付金のご請求時」のそれぞれにおいて、加入いただいた保険内容に基づき給付金・保険金がお支払いできる場合をご案内し、お客様が漏れなく請求いただけるよう努めております。

(2) 「指定代理請求人」による請求

保険金・給付金をお支払いできる状態になった時に、受取人が請求できない状態にある場合に備え、あらかじめ「指定代理請求人」をご指定いただくことで「指定代理請求人」が代理で請求できる制度をご用意しており、ご高齢のお客様を中心にご利用いただいております。

(3) ご高齢のお客様、障がいをお持ちのお客様等に対するフォロー

ご高齢のお客様には「ご高齢のお客様専用フリーダイヤル」を、目が不自由なお客様には音声案内による契約内容証明作成サービスを、耳や言葉が不自由なお客様には専用窓口：手話・筆談・チャットサービスをご提供して、ご利用いただいております。

(手話・筆談・チャットサービス)



当社は、社員・募集代理店・直販社員(ライフパートナー)が、あらゆる場面で「お客様本位」に基づいて判断し行動することを促進していくために、評価・研修体系等の動機づけとなる機会を設けてまいります。

1 運営方針の理解を深める取組み

(1) 業務品質アクションプランの策定・実施

各部署にて「お客様本位の業務運営方針」等に対する年間の取組計画を策定し、適正な業務遂行に向けた取組みを実施する体制を整えております。各種課題を具体化した年間計画に基づき、計画・実行・評価・改善のサイクルを回すことで、業務品質の向上を図っております。

また、これらの年間計画およびその進捗・取組結果について、業務品質を主管する部署が定期的に確認することで、業務品質の向上に努めております。

(2) 社員に対する情報提供と意見交換の実施

当社の原点に立ち返り「お客様本位」について論議し、実際の行動に繋げる契機とする場を設けています。また、社員の想いや具体的な行動事例を収集・共有し、お客様本位の行動に触れる機会を拡充することで、社員一人ひとりの意識向上と行動の定着につながる企業風土の醸成に取り組んでおります。

2 代理店の支援、直販社員(ライフパートナー)の指導・教育を行う担当者等に対する研修および評価

当社は、お客様本位のコンサルティング販売を実践することが可能な体制を整備する観点から、営業教育部を立ち上げ各種研修を実施しています。

営業部門の業務に従事する社員に対しては、コンサルティング販売の向上や募集管理のため各種研修、学習支援ツール等を通じて、代理店に対する教育・管理・指導の基礎となるマインドや知識、販売スキルを体系的に習得する機会を設けています。

これにより、お客様本位の業務運営の実践に向け、代理店を適切に教育・管理・指導できる人材の育成に努めています。

また、社員に対しては、生命保険募集を行う募集人を指導する立場にある者として、「お客様本位の業務運営」の実現に向け、お客様への価値提供に至るプロセスを重視した評価を導入しております。

3 代理店に対する研修および評価

(1) 代理店に対する研修および評価

お客様本位の生命保険事業の実現を目的に、今年度新たに「あんしんステップアッププログラム(ASUP)」を創設しました。述べ1,378名が参加し、コンサルティングのできる募集人の拡大に取り組みました。

また、前年に引き続き、お客様への定期的な情報提供を通じて、お客様本位のコンサルティング販売を行うことができるセールスパーソンの育成を目的とした、「あんしん生命トレーニングカレッジ」を実施し、2025年度は107名が参加しました。

変額保険商品等の特定保険契約の販売にあたっては、新規販売開始時の導入研修に加えて、外部学習サイト「変額保険ひろば」や「変額実践型プログラム」を展開し、金融リテラシーの向上と共にお客様に正しく情報を伝える体制を構築しています。

当社の代理店手数料体系は、お客様本位の生命保険販売を実践して多くのお客様をお守りし、また、お客様からお預かりしたご契約を長期に亘ってお守りしている代理店を評価する内容にしております。

当社の代理店手数料制度の体系について

<https://www.tmn-anshin.co.jp/company/cs/effort/fee/>

(2) 乗合代理店との適切な関係性の構築に向けた取り組み

当社は、2025年9月8日に「報告徴求命令に対する報告書の提出について※」を公表しました。主要な販売チャネルである代理店との関係において、代理店からの評価を優先する企業風土が次第に醸成されていたことを重く受け止め、「お客様本位」を基軸とした業務運営の実現に向け、乗合代理店との適切な関係性の構築を推進していく方針を示しました。

当社は、代理店の比較推奨販売を歪め、お客様の適切な商品選択を阻害することがないように、営業推進策に関する基準・ルールを整備するとともに、代理店手数料体系についても、より品質を重視した制度とするための検討に着手しています。

さらに、代理店に対する教育・管理・指導という保険会社本来の役割を適切に果たすため、当社のこれまでの体制や取り組みについて検証・振り返りを行い、代理店に対する管理体制の強化に向けた取り組みを進めています。

お客様本位の業務運営の実現に向けて、社員への法令理解の浸透、代理店点検・モニタリングの高度化、不適正募集等への厳正な対応を一体的に進めることで、代理店に対する管理体制の実効性向上に取り組んでいます。

※2025年9月8日に公表した「報告徴求命令に対する報告書の提出について」

<https://www2.tmn-anshin.co.jp/download/1162/250908news.pdf/>

運営方針 5 お客様本位の行動に向けた社員への動機づけ

4 直販社員(ライフパートナー)に対する研修および評価

(1)直販社員(ライフパートナー)に対する研修および評価

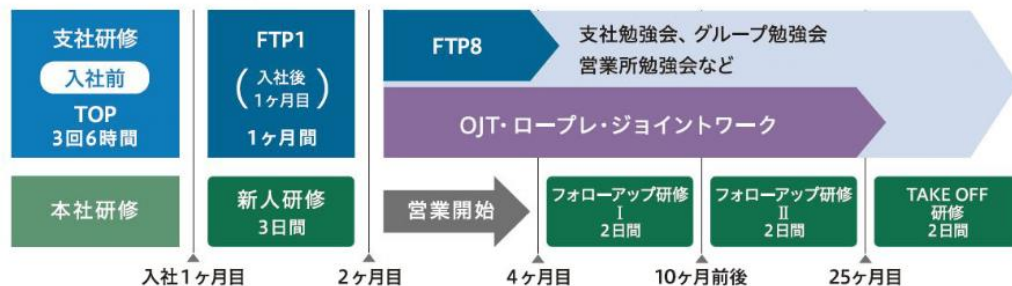
お客様の生涯にわたる良きパートナーであることを目指し、入社後2年間で初期教育期間と定め、本社研修と支社研修を通じ、オーダーメイドの生命保険販売に必要な知識と技術の習得を徹底しています。

本社研修ではコンプライアンスを含めた正しい販売活動を行うルールや考え方を学習し、支社研修では営業所長のOJTを通じた実践的なトレーニングを行っています。

変額保険商品等の特定保険契約の販売にあたっては、新規販売開始時の導入研修に加えて、各種Webセミナーや提案手法等を学ぶ選択制研修を展開することで、金融リテラシーの向上と共にお客様に正しく情報を伝える体制を構築しています。

また、お客様本位の生命保険販売を実践し、多くのお客様をお守りした直販社員(ライフパートナー)を業務品質面も含め評価するとともに、お客様からお預かりしたご契約を長期に亘ってお守りしている直販社員(ライフパートナー)を評価する体系としております。

[ライフパートナー教育制度]



TOP=Tokio Marine & Nichido Life Orientation Program
FTP=Fundamental Training Program

(2)直販社員(ライフパートナー)に対する「コンプライアンス・リスク管理態勢」の強化

当社は、適切な商品提案や保険募集が行われるように直販社員(ライフパートナー)の育成や管理、指導を強化するとともに、不適切事案の未然防止および早期発見に向けた管理態勢の強化に取り組んでいます。

具体的には、予兆把握・早期発見に向けて、不適切事案に係る情報の分析に基づく異常値の検知や、各種契約手続きに関するモニタリングなどを通じて、不適切事案の未然防止・早期発見につなげております。また、お客様に対しては、ホームページや各種通知への掲載等を通じて、金銭詐欺に関する注意喚起を行っております。

さらに、不適切事案の未然防止や早期発見に係る営業管理職の責任を明確化するとともに、マネジメント手順書の整備や研修の実施を通じて営業管理職の管理能力の向上を図っております。あわせて、人事処分ガイドラインの見直しや資格制度の改定、報酬制度の見直し等を通じて、ガバナンスの強化に取り組んでおります。

また、直販社員(ライフパートナー)が会社施策や制度の検討に参画する機会を設けているほか、直販社員(ライフパートナー)の行動規範についてライフパートナー同士が繰り返し議論を重ねてその理解と遵守の徹底を図ることを通じて、健全な企業文化の浸透に取り組んでおります。

これらの取組みを通じて、管理態勢の実効性を高めるとともに、お客様本位の業務運営の徹底と不適切事案の未然防止・早期発見を図ってまいります。

当社は、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

1 利益相反等に関する取組み

当社は、利益相反取引等の管理を統轄する部署を業務品質部と定め、一元的な管理を行っております。また、利益相反のおそれのある取引を行おうとするときは統轄部署への事前報告を義務付けるとともに、統括部署が、毎年、利益相反に該当する取引がないかモニタリングを実施しております。

モニタリングは、当社の子会社に対しても実施しており、当社および当社の子会社ともに利益相反に該当する取引はなく、管理体制に問題ないことを確認しております。

2 投資先の選定

法人営業部門と資産運用・企画部門の組織を分離し、資産運用・企画部門が独立して投資判断を行う体制を構築しております。

資産運用・企画部門は、法人営業部門における取引関係等の有無に関わらず、独自の判断で投資先の選定を行っております。

東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針(概要)
<https://www.tokiomarinehd.com/company/governance/internal/policy/cof.html>

当社は、保険契約の特性を踏まえ、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いするため、適切にリスクをコントロールして資産運用に取り組んでおります。

1 ALMによる運用

生命保険会社の資産運用においては、負債である保険契約の性格を十分に把握し、有価証券等の資産と保険契約に関する負債を総合的に管理するALM^{【※】}が重要であると考えております。

こうした観点から、当社では、有価証券等の資産と保険契約に関する負債を時価評価して、その差額である剰余が将来の金利変動等によっていかなる影響を受けるのかを定量的に分析・評価し、その適切なコントロールを通じて、将来の保険金・給付金等を確実にお支払いすることを基本方針としております。

具体的には、超長期債券を中心とした運用資産を構成することで保険負債が抱える金利リスクを適切にコントロールしています。

また、資産運用収益の向上を目的として、投資適格を中心とする外貨建て資産等へ一部投資していますが、金融市場にストレスがかかった場合も想定して投資規模・資産構成を設定しており、リスクをコントロールした運用を行っています。

【※】ALMとは、Asset Liability Management(資産・負債総合管理)の略称です。