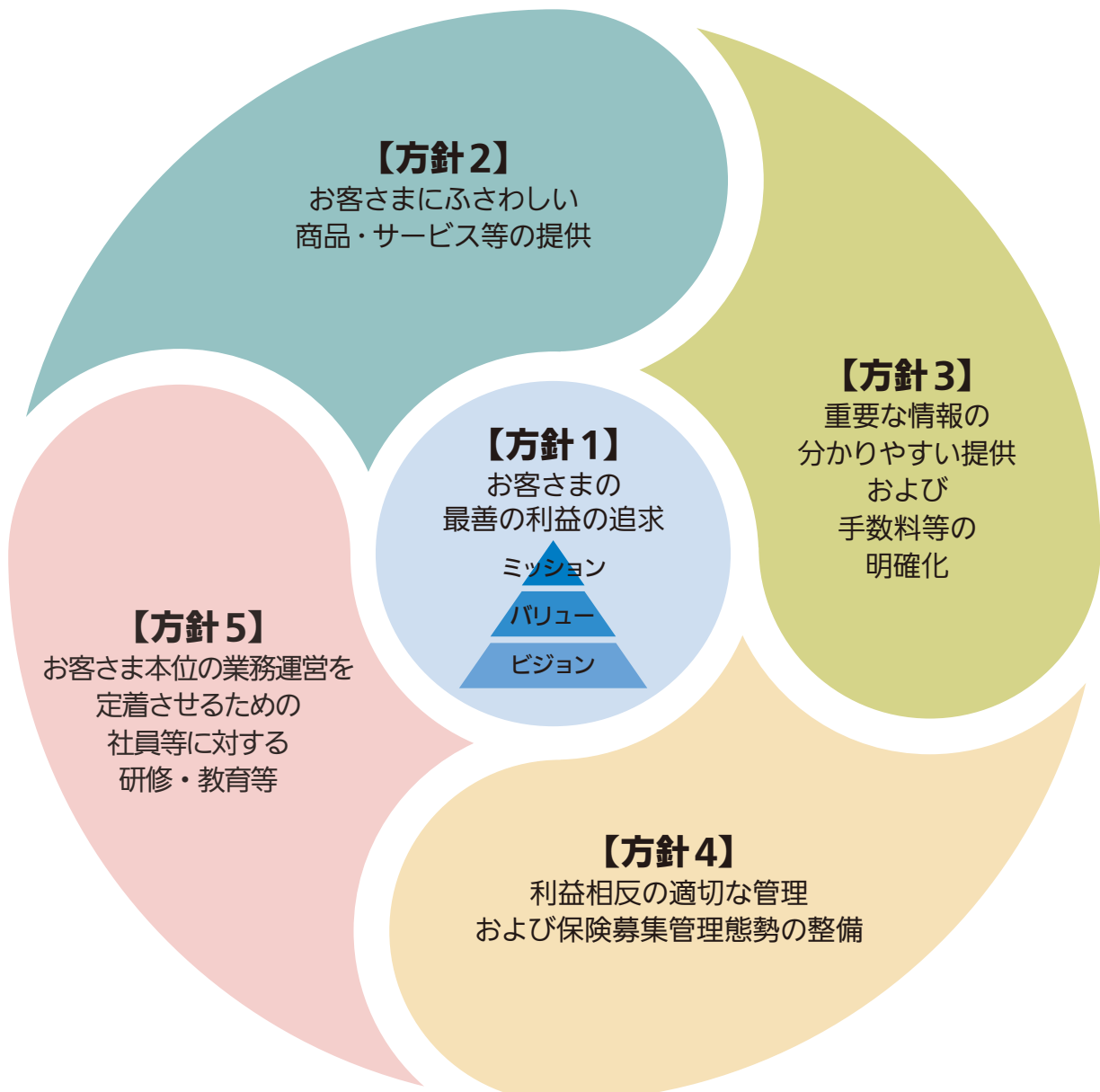


「お客さま本位の業務運営に関する方針」 および当社の取り組み

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、お客さま本位の業務運営に関する取組方針を策定・公表し、お客さま本位の良質な保険商品・サービスを提供してまいります。

また、当社は、常により良い業務運営を実現するため、本方針を定期的に見直すとともに、本方針に基づく取り組み（業務運営）を定期的に公表してまいります。

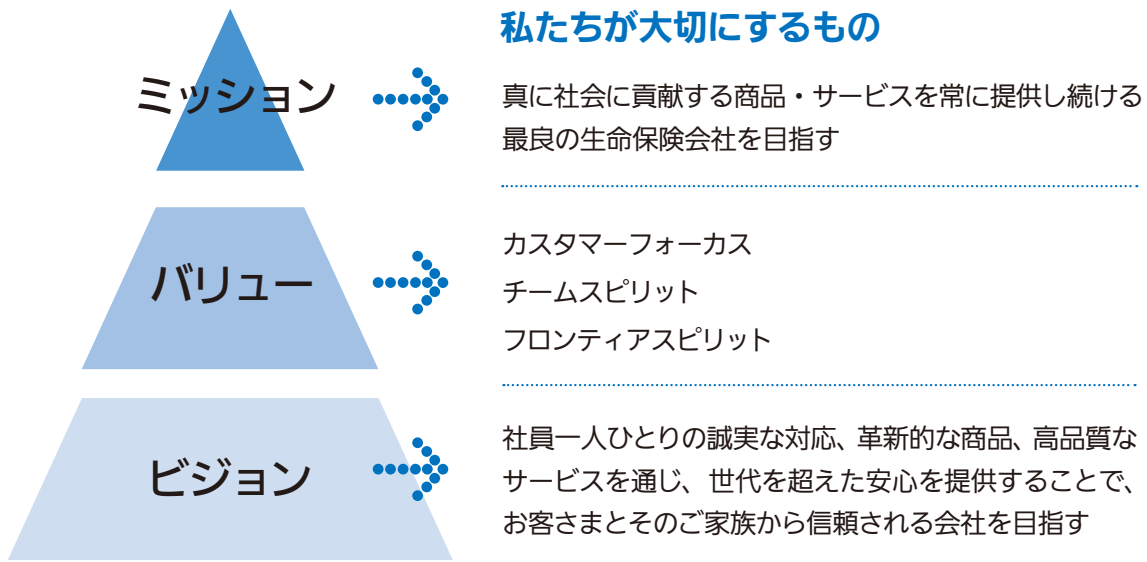


方針1

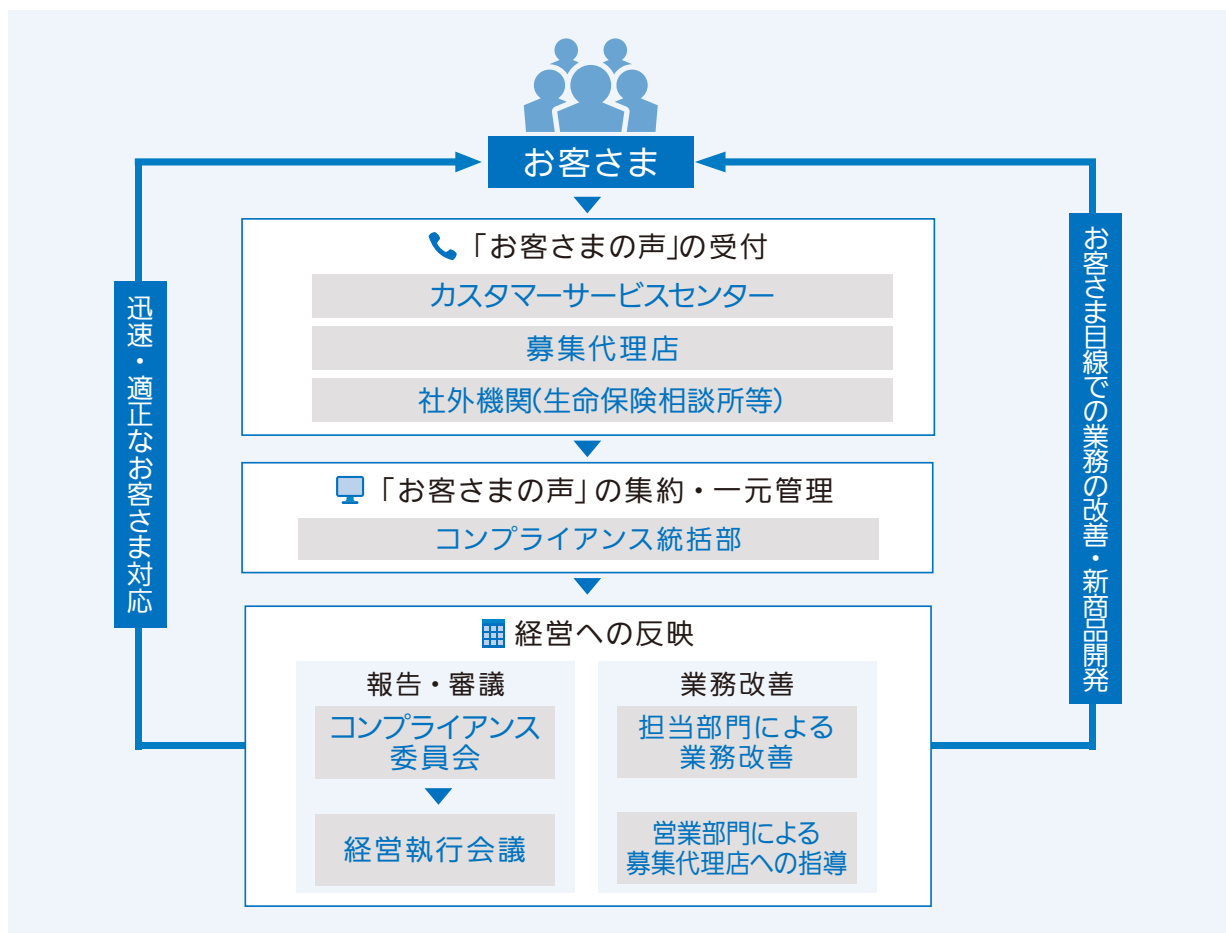
お客さまの最善の利益の追求



当社は、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図り、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努めてまいります。



上記を実現するために、行動原則、行動・倫理規範に基づき、CSの向上に取り組んでいます





方針2

お客さまにふさわしい商品・サービス等の提供

当社は、「お客さま目線」を第一にした商品開発に取り組み、金融機関等募集代理店を通じて保険商品をご提供するとともに、お客さまが年金や保険金等をお受取りになるまで、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。



①お客さまのニーズを踏まえた商品・サービスの開発

カスタマーサービスセンターや募集代理店を通じて、さまざまな「お客さまの声」を把握し、お客さまのニーズを踏まえた商品・サービスの開発に努めています。

②募集時における、お客さまの状況に合わせたご説明

ご高齢のお客さまが多い等の状況を踏まえ、投資経験や資産状況・収入および加入動機・目的等を確認したうえで、丁寧な当社保険商品の説明を行っています。

③カスタマーサービスセンターにおける、おもてなしの心、分かりやすい説明、聞こえやすい音声環境

お寄せいただいた「お客さまの声」に「おもてなしの心」と「プロフェッショナル意識」をもった対応をさせていただいています。また、ご高齢のお客さまにも快適に通話いただけるよう、オーディオテクノロジーの刷新を図り、通話音声高品質化によるお客さま対応の改善を図っています。

④年金や保険金の請求勧奨や請求時における迅速なお支払い

未請求のお客さまに年金や保険金等をお受取りいただくよう、電話による請求勧奨のご案内（アフターフォロー）を行っており、また支払業務全般において迅速かつ適切に支払業務を遂行するよう努めています。

重要な情報の分かりやすい提供および 手数料等の明確化



- (1) 当社は、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報を丁寧かつお客さまの理解に資する方法で提供してまいります。
- (2) 当社は、お客さまにご負担いただく費用や当社が募集代理店に支払う代理店手数料等に関し、お客さまが理解できるよう、分かりやすく情報提供してまいります。

①

分かりやすい書面

- 契約締結前交付書面

②

適切なお説明

- 市場リスク／為替リスク
- 元本割れリスク、等

③

適切な情報開示

- お客さまの費用負担
- 代理店手数料

① 分かりやすい書面

「契約締結前交付書面」に、当該保険商品に係るリスク、元本割れが生じる場合およびお客さまにご負担いただく費用等のご確認・ご注意いただきたい事項を分かりやすく記載しています。

② 適切なお説明

お客さまの適合性を確認したうえで、当該保険商品に係るリスク、元本割れが生じる場合およびお客さまにご負担いただく費用等をご理解いただくために十分な時間を確保し、適切に保険商品の説明を行っています。

③ 適切な情報開示

お客さまにご負担いただく費用や当社が募集代理店に支払う代理店手数料について、商品概要書に開示しています。また、代理店手数料については、募集代理店のどのようなサービスへの対価にあたるものかについても、情報提供していきます。

利益相反の適切な管理および保険募集 管理態勢の整備



当社は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、当社が定める「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」に基づき、適切に利益相反のおそれのある取引を管理してまいります。

また、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適正な保険募集管理態勢を整備してまいります。



①公正な投資判断

営業と資産運用の職務を分離し、取引関係の有無や販売状況に関わらず、資産運用部門が独立して公正な投資判断を行うことにより、お客さまの利益を最優先に追求しています。

②利益相反のおそれのある取引についての点検・検証

利益相反のおそれのある取引について、全社的な点検・検証を行い、管理しています。

③適正な保険募集管理態勢

「募集代理店コンプライアンス・マニュアル」を定め、お客さま保護の観点から適正な保険募集を行うことを、募集代理店に周知徹底しています。また、「代理店業務点検」や代理店監査を通じて、募集代理店における保険募集管理態勢の整備状況を定期的に確認し、必要に応じた態勢整備を指導徹底しています。

方針5

お客さま本位の業務運営を定着させるための社員等に対する研修・教育等



当社は、お客さま本位の業務運営を適切に評価する態勢の構築・整備を、社員研修その他の取り組みを通じて進めてまいります。



①人事評価制度

社員の業務運営に関し、お客さま満足の向上に資する行動を適切に評価できるよう、人事評価制度において、「カスタマーフォーカス」に関する評価項目を設定しています。

②社員教育

定期的に、「マスミューチュアル・フィナンシャル・グループ行動原則」および「マスミューチュアル生命行動・倫理規範」に関する研修等、お客さま満足の向上に資する社員教育を行っています。

③募集人育成

商品内容・仕組みをお客さまにご理解いただくために、募集人が重要な情報の提供を適切に行えるよう、研修等を通じて、募集人育成を支援しています。