

## お客さま本位の業務運営方針

AIG 富士生命保険株式会社は、FWD グループのビジョンである“Change the way people feel about insurance”を実現すべく、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、当該方針に基づく具体的な取組みを推進してまいります。

### **1. お客さま本位の業務運営の徹底**

- FWD グループのビジョンやコーポレートバリューに則り、役職員ひとりひとりがお客さまの視点で行動することで、お客さまの最善の利益を図ることに努めます。
- お客さま本位の行動が役職員に浸透するよう教育研修を実施すると共に、評価体系を整備いたします。

### **2. 最適な商品・サービスの開発**

- 商品・サービスの開発にあたっては、販売対象と想定されるお客さまが必要とする保障を選別し、シンプルで分かりやすい商品・サービスを開発・提供いたします。

### **3. 情報提供の充実**

- お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、明確かつ平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

### **4. 利益相反の適切な管理**

- お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を、適切に管理できる体制を整備いたします。

### **5. お客さまの声を経営に活かす取組**

- ご不満・ご要望を含め、お客さまの声を幅広く収集し、業務の改善に積極的に活かして行きます。

以上

## お客さま本位の業務運営方針に基づく主な取組状況

### 1. お客さま本位の業務運営の徹底

- FWD グループのビジョンやコーポレートバリューに則り、役職員ひとりひとりがお客さまの視点で行動することで、お客さまの最善の利益を図ることに努めます。
- お客さま本位の行動が役職員に浸透するよう教育研修を実施すると共に、評価体系を整備いたします。

#### <主な取組み>

- FWD グループでは、ビジョンである“Change the way people feel about insurance”を実現するために、役職員ひとりひとりの行動指針となるコーポレートバリュー※を定めております。
- FWD グループでは、FWD のコーポレートバリューが文化として浸透するよう、カルチャートランスフォーメーションの取組を継続して進めてまいります。
- FWD グループのコンピテンシーの項目の一つとして“Customer Focus”を掲げており、役職員によるお客さま視点での取組みを適正に評価する仕組みを整備してまいります。

#### ※FWD のコーポレートバリュー

##### **We dare to be different**

We encourage innovation for positive transformation by openly expressing our views.

##### **We do the right thing**

We believe in fair and respectful treatment of our customers, colleagues and communities, and take responsibility for our actions and obligations.

##### **We perform with passion**

We empower our people to thrive from their learnings, to reach new heights in their personal development and to deliver fabulous customer experiences.

##### **We succeed together**

We engage and collaborate for success, both professionally and personally, to produce concrete results for all stakeholders.

## 2. 最適な商品・サービスの開発

- 商品・サービスの開発にあたっては、販売対象と想定されるお客さまが必要とする保障を選別し、シンプルで分かりやすい商品・サービスを開発・提供いたします。

### <主な取組み>

- すべてのお客さまに確かな安心を提供できるように、常にお客さまの目線で考え、お客さまの様々なニーズにお応えするために、数多くの商品・サービスを取り揃えております。
- 2010年10月より、悪性新生物と診断確定されたら、まとまった金額が受け取れる一時金給付タイプの保険「がんベストゴールド」を販売しております。
- 2015年12月より、病気やケガで入院したら、手術の有無にかかわらず、まとまった金額が受け取れる一時金給付タイプの「医療ベストゴールド」販売しております。
- がん保険や医療保険等の付帯サービスとして、「AIG 富士生命健康サービス」を提供しており、5つのサービスでお客さまの治療や健康のサポートに努めております。
  - ・ ベストホスピタルネットワークサービス
  - ・ がんトータルサポートサービス
  - ・ 健康医療相談サービス
  - ・ こころのサポートサービス
  - ・ 糖尿病トータルサポートサービス

## 3. 情報提供の充実

- お客さまの取引経験や金融知識を考慮のうえ、明確かつ平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

### <主な取組み>

- お客さまへのご説明に使用する資料につきましては、読みやすく、分かりやすい表示に努めており、パンフレットや提案書・重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）を通じて、商品内容やご契約いただくにあたっての重要事項のご提供に努めております。
- ご契約後には、毎年1回ご契約者さまあてに、ご加入いただいているご契約内容や業績などに関する情報等についてのご案内を行っております。
- 募集代理店より、お客さまのご意向等を踏まえた商品のご提案や、お客さまに商品内容をご理解いただくための適切な情報提供が行われるよう、募集代理店に対する研修・指導に努めております。
- ご高齢のお客さまに生命保険商品を提案する際には、複数回の説明機会の設定やご親族等に同席いただくなど、契約内容を十分にご理解いただけるよう努めてお

ります。

- 現在は販売を行っておりませんが、市場リスクを有する生命保険商品を取り扱う場合には、お客さまにご負担いただく費用とともに、当社が銀行等に支払う販売手数料等の情報を適切に開示いたします。

#### **4. 利益相反の適切な管理**

- お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を、適切に管理できる体制を整備いたします。

<主な取組み>

- 利益相反のおそれのある取引を類型化し、適切な管理に努めています。
- 利益相反取引を一元的に管理するため、コンプライアンス部を利益相反管理統括部署と定めています。
- 利益相反管理統括部署は、必要な情報を集約するとともに、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反管理に関する全社的な管理体制を統括し、役職員に対して必要な教育・研修等を実施することにより、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めています。

#### **5. お客さま声を経営に活かす取組**

- ご不満・ご要望を含め、お客さまの声を幅広く収集し、業務の改善に積極的に活かして行きます。

<主な取組み>

- お客さまより寄せられたご不満・ご要望を「お客さまの声」とし、迅速かつ真摯な対応に努めております。
- 全ての「お客さまの声」につきまして、発生原因の分析を行い、再発防止策の実施や、新サービスの提供や商品開発といった改善に努めています。
- 不祥事故・苦情防止委員会において発生原因や再発防止策を審議することで、全社的な課題に対しても改善を推進しています。
- お客さまサービスの向上に役立てるため、年に一度「お客さまアンケート」を実施しております。

以上