



2017 年 6 月 30 日

News Release

楽天生命保険株式会社

## 楽天生命「お客さま本位の業務運営方針」を策定

楽天生命保険株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：橋谷 有造、以下「楽天生命」）は、6 月 29 日、お客さま本位の業務運営をより一層推進するために「お客さま本位の業務運営方針」を策定しました。あわせて、「お客さま本位の業務運営方針に基づく具体的取組み」について定期的に公表し、より良い業務運営を実現してまいります。全文は別紙をご参照ください。

以上

### 【楽天生命保険株式会社について】

楽天生命は楽天グループの生命保険会社です。全国に展開するアドバイザー（代理店）が、きめ細かな対面コンサルティングを通じて最適な保障をご提案いたします。またインターネットではシンプルでわかりやすい生命保険・医療保険を提供するとともに、ビデオ通話・テキストチャット・電話での相談受付など、ご希望に応じたさまざまなご加入・相談方法を用意しております。

【楽天生命 公式ウェブサイト】 URL: <https://www.rakuten-life.co.jp/>

### 【お問い合わせ先】

楽天生命保険株式会社 経営企画部 広報担当

TEL：050-5581-7014 Email：rlpr@rakuten-life.co.jp

## お客さま本位の業務運営方針

---

### 方針 1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、「人々と社会を“エンパワーメント”する」というグループ理念のもと、お客さまの最善の利益を追求いたします。

### 方針 2. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの多様なご要望にお応えする商品や加入方法を提供いたします。また、ITを活用して「安心」と「便利」をお届けいたします。

### 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、経営・財務内容、商品・サービスをより多くのお客さまにご理解いただけるよう、様々な情報提供を行います。

### 方針 4. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理いたします。

### 方針 5. 役職員・代理店等に対する適切な動機づけの仕組み

当社は、お客さま本位の業務運営を実現するため、役職員・代理店等を適切に評価・査定する態勢を構築いたします。

## お客さま本位の業務運営方針に基づく具体的取組み

---

### 方針1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、「人々と社会を“エンパワーメント”する」というグループ理念のもと、お客さまの最善の利益を追求いたします。

#### 【具体的取組み】

##### ■ お客さまの声の反映

- お客さまサービスの質の向上に向けて、お客さまからいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を反映するよう業務の改善に活かし、よりいっそう信頼され、ご満足いただけるように全社をあげて取り組んでいます。
- 「お客さまの声」をシステム登録により一元管理し、その内容を所管する関連部門で共有化し、サービスの向上につながる対応策や改善案を検討しています。

##### ■ 保険金給付金の支払について

- お客さまにとってご理解しやすい請求書の見直しに取り組んでいます。また、少額の給付金支払いについてはお手続き時の書類の簡略化に取り組んでいます。
- お客さまからいただく保険金等の支払請求に関するご照会に対して迅速に対応するため、保険金専用の電話対応体制の推進を図っています。
- 社外の専門家を交えた「支払審査委員会」を設置し、公正なお支払い態勢の確保に取り組んでいます。

## 方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの多様なご要望にお応えする商品や加入方法を提供いたします。また、ITを活用して「安心」と「便利」をお届けいたします。

### 【具体的取組み】

#### ■ お客さまの多様なご要望にお応えする加入方法の提供

- インターネットや対面コンサルティングをはじめ、コールセンター・ビデオチャット・資料郵送等多様な選択肢の中から、お客さまそれぞれの要望に応じた方法で商品をご案内するオムニチャネル化を図っています。また、そうした接点の多様化にあわせ、首尾一貫したサポート体制を構築・強化しています。
- ダイレクトチャネルでは、インターネットを通じて多くのお客さまにご加入いただくことに加え、スマートフォン利用者数の増加を踏まえたスマートフォンサイトのフルリニューアルや保険相談アプリの提供を通じて、どのような機器や環境においてもストレスなく保険をご検討いただける環境を整備しています。
- 対面チャネルでは、代理店にて保険のコンサルティングを実施しています。また、インターネット上でお客さまが地域の代理店を選択し対面コンサルティングを予約できる「保険代理店市場」サイトを運営しています。

#### ■ 商品・サービス開発

- 生命保険の原点を常に考えた、お客さまのニーズに応じた商品開発を基本方針としています。
- 商品開発にあたっては、死亡・医療・ガンの保障がセットになって保険料が一定の総合保障保険「スーパー2000」など、お客さま目線から保障内容が分かりやすい商品を適正な価格で提供しています。
- テクノロジーの進展が社会やお客さまの生活にもたらす変革により生じる新しい保障ニーズ等を取り入れた商品・サービスを、テクノロジーを活用して時代に先駆け提供します。

#### ■ アフターサービス

- お客さまに対して、ご加入いただいているご契約の保障内容等を記載した「ご契約内容のお知らせ」を毎年送付しています。「ご契約内容のお知らせ」には、お客さまにご確認いただきたい内容等をまとめたガイド冊子を同封し、ご契約内容確認のポイント、住所変更等の必要な手続きについて記載しています。
- ご加入いただいているご契約に関する各種手続きについては、お客さまからのご要望に応じて、迅速かつ適切な対応を行うように努めています。

### 方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、経営・財務内容、商品・サービスをより多くのお客さまにご理解いただけるよう、様々な情報提供を行います。

#### 【具体的取組み】

##### ■ 会社情報等

- 当社ウェブサイトにおいて、会社の概要、沿革、企業理念、商品、各種手続きの方法等をご案内しています。また、ディスクロージャー誌、決算および四半期報告について開示しています。お知らせやニュースリリースについては、タイムリーにウェブサイトに掲出し、適宜、迅速にご案内しています。

##### ■ 商品パンフレット・契約概要・注意喚起情報

- お客さまに、保険商品や保障を十分にご理解・ご納得したうえでご加入いただくために、表示項目、デザイン、文字の見やすさといった観点から、お客さまの立場からみて分かりやすい「商品パンフレット」、「契約概要」、「注意喚起情報」等を作成し提供しています。

##### ■ ご高齢者への対応

- カラーユニバーサルデザインを採用し、ご高齢のお客さまにも分かりやすい「申込書」「保険証券」等をご提供することに努めています。
- ご高齢のお客さまに対するアフターフォローに関しては、書面の文字を大きくする取組み等の実施、加えて、簡易な各種手続きの導入の検討を進めており、特に丁寧で分かりやすい対応を行うように努めています。

#### **方針 4. 利益相反の適切な管理**

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理いたします。

##### **【具体的取組み】**

##### **■ 利益相反管理体制**

- 「利益相反管理方針」および「利益相反管理規程」を定め、利益相反のおそれのある取引を類型化して、類型に応じた適切な管理方法を「コンプライアンス・マニュアル」に定め、適切に管理しています。

## 方針5. 役職員・代理店等に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、お客さま本位の業務運営を実現するため、役職員・代理店等を適切に評価・査定する態勢を構築いたします。

### 【具体的取組み】

#### ■ 社員教育・評価

- お客さまサービスの質の向上を目的とした研修を全社員対象に実施するとともに、社員一人ひとりがお客さまサービスの質の向上につながる目標を設定し、人事考課上の目標にしています。
- 代理店に対しては、お客さまサービスの質を向上させるための研修を継続的に行うとともに、ご契約の継続に資する評価体系としています。