

経営に関する諸活動

1. 「お客さま基点」の実践に向けての取組み

■お客さまの「声」や社会からの要請を経営に活かす取組み

○お客さまサービス部

お客さまサービス部ではお客さまの「声」や社会からの要請を収集・分析し、お客さまの声対策委員会で協議のうえ、直接経営層に改善の提言を行い、社内改革を推進しております。

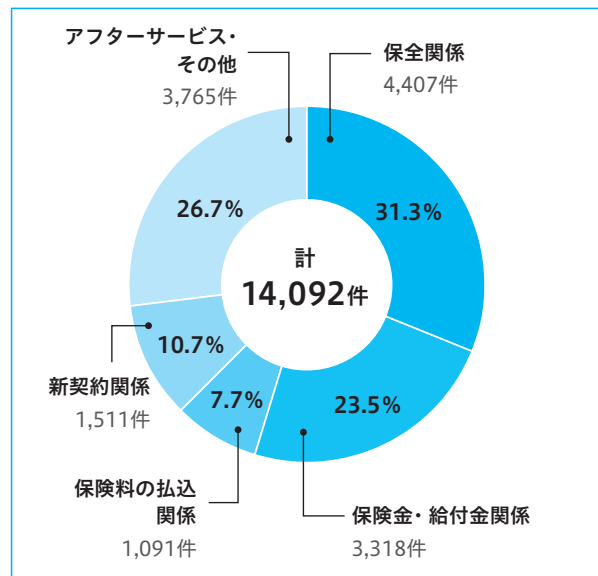
○お客さまの声対策委員会

関連部門の部長・室長で構成され、担当役員を委員長として2020年度より運営しております。年4回(四半期毎)実施し、その目的はお客さまの「声」や社会からの要請を今後の経営に活かすために、内容の共有、分析・検討を行い、業務の改善策を協議し、所管部門に対策実施を指示することとしております。また、定期的に外部有識者を招き、提言をいただいております。

○苦情の定義

お客さまからのご意見・ご不満を幅広く捉え、積極的に経営に活かすため、苦情の定義を「不満足 of 表明のあったもの」としています。

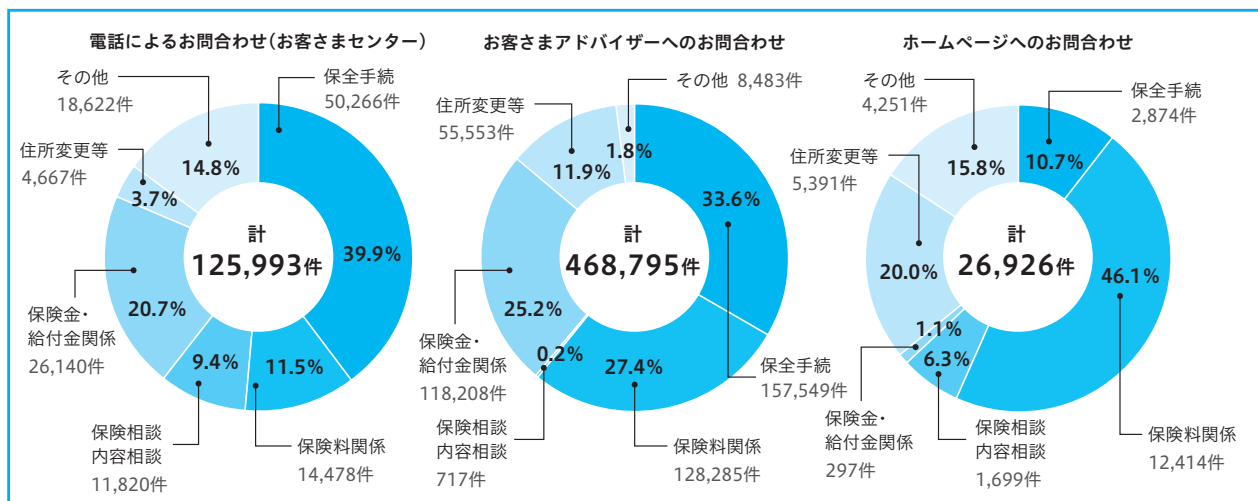
「不満足 of 表明」の内容(2024年度)



○お客さまセンター・お客さまアドバイザー・その他

お寄せいただいたお客さまの「声」はデータとして蓄積し、社内でも共有・活用することにより、さらに質の高いサービスを提供してまいります。2024年度のご相談件数は、電話によるお問合わせが125,933件、お客さまアドバイザーへのお問合わせが468,795件、ホームページへのご意見・お問合わせは26,926件でした。これからもお客さまの「声」を大切にすることにより、最優のサービスを提供するように努めてまいります。

○ご相談・お申出の内容(2024年)



■「ISO10002 (品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)」

○ISO10002とは

2004年に国際標準化機構 (ISO) により発行された苦情対応マネジメントシステムに関する国際規格であり、お申出を受けた際、組織として、どのような姿勢で、どのように対応していくのかを示したものです。当社では2015年7月に消費者関連専門家会議 (ACAP) より第三者意見書を取得し、同年9月1日付で自己適合宣言を行いました。2022年3月、ACAPより最新規格である「ISO10002/JIS Q 10002:2019」への再宣言を行うことを推奨され、最新の規格への適合を確認したため、2022年11月22日付で同規格の自己適合再宣言を行いました。

○当社の取組みについて

今後も、当社はお客さまの「声」や社会からの要請を経営に活かし「お客さま基点」で最優のサービスを提供し、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動を実践していくことにより「ISO10002」への適合性を維持してまいります。

■消費者志向自主宣言

当社の企業活動の原点である“お客さま基点”の取組みを、2017年1月に「消費者志向自主宣言」として公表いたしました。

1. 理念

私たちは、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら行動する“お客さま基点”を全ての企業活動の原点としております。お客さまの利益を守り、社会に貢献し続けるとともに、役職員一人ひとりが働きがいを持てるよう、自己実現の場を提供します。

2. 取組方針

(1) 経営トップのコミットメント

お客さま基点を実現することを目的に自己適合宣言したISO10002 (苦情対応マネジメントシステム) に基づき、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動を実践します。

(2) コーポレートガバナンスの確保への取組み

お客さまの「声」はデータとして蓄積し、社内でも共有しています。当社役職員で構成する「お客さまの声対策委員会」でお客さまの「声」に関する外部有識者のご意見を伺い、協議のうえ、直接経営層に改善を提言します。

(3) 役職員の積極的活動への取組み

役職員一人ひとりに対して、適切な研修の機会を提供し、お客さまのさまざまなご要望やご相談にお応えできる人材の育成に努めます。

(4) 情報提供の充実・双方向の情報交換への取組み

お客さまとのFace to Faceの情報提供を充実させるとともに、アンケートなどを実施して、お客さまの「声」をお伺いし、業務改善に活かします。

(5) 消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み

高齢のお客さまなどへのサポートを充実させるとともに、ユニバーサルデザインを取り入れたわかりやすい帳票を提供します。

金融ADR (裁判外紛争解決手続)

金融ADR (裁判外紛争解決手続) とは、身の回りで起こる金融機関とのトラブルを、裁判ではなく中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続きです。

生命保険業務に関する指定紛争解決機関は、生命保険協会となっており、当社は2010年10月から生命保険協会との間で、紛争解決等業務に関する契約を締結しました。

当社とお客さまとの間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかない場合には、生命保険協会の裁定審査会に申立てをすることができます。

生命保険協会へのお申出・相談窓口は下記の通りです。

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談所

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル3F

電話：03-3286-2648 (平日9:00～17:00)

ホームページアドレス：<https://www.seiho.or.jp>

2.ご契約者に対する情報提供

(1) 契約締結時の主な提供資料

- 各種保険商品パンフレット
- フコク生命の保険種類のご案内
- ライフコンパス※1
※1 将来のリスクに対する備えについて、公的保障を含めた収支シミュレーションをもとに、わかりやすくお伝えするサービスです。
- 各種保険設計書（契約概要）
- 転換契約ご説明資料
- ご契約のしおりー定款・約款
- 特に重要な事項のお知らせ（注意喚起情報）※2
※2 ご契約に際して特にご注意いただきたい重要なことがらを列挙したものです。
- 意向確認書
- 保険金・給付金のご請求のまえに

○わかりやすい募集資料の作成

商品パンフレットや保険設計書（契約概要）などの募集資料は、個々の資料の役割を明確化のうえ、文字数、文字フォント、ピクトなどの量的、視覚的側面を十分考慮し適切かつわかりやすい表現方法を用いて作成しております。

「未来のとびら」「ワイド・プロテクト」などの商品パンフレットについて、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)による「見やすいデザイン」認証を取得しています。

※一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)は、金融商品の説明資料や、食品・医薬品のパッケージ表示などが「見やすく、わかりやすく、伝わりやすく」デザインされているか評価・認証している第三者機関です。

○適切な情報提供の徹底

お客さまが、生命保険商品や制度について、知らなかったために不利益を被ることのないよう、お客さまに分かりやすくデータなどを用いた情報提供を充実させ、十分な知識にもとづいて保険をご検討いただけるよう努めるとともに、「重要事項」や「デメリット情報」についても丁寧な説明を徹底しています。

(2) 契約締結後の提供資料

現在ご契約者に提供している文書による主な情報は次のとおりです。

【口座振替扱のご契約の場合】

ご 加 入 時 に つ い て		保険証券
主 契 約 ・ 特 約 更 新 後		更新通知書
保 険 料 の お 払 込 み に つ い て		● 振替開始のお知らせ（第1回保険料）
		● 保険料振替予定のご案内（年・半年払、ボーナス一括払）
		● 保険料振替予定のご案内（保険料の変更がある場合）
保 険 料 の お 払 込 み が 滞 っ た 場 合		● 預貯金準備のお願い
	無 効	● 無効のお知らせ
	自 動 貸 付	● 保険料自動貸付のご案内 ● 保険料自動貸付金残高のお知らせ
	失 効	● 契約復活のおすすめ ● 失効のお知らせ
ご 契 約 の 現 況 に つ い て		● フコク生命だより
特 約 等 の 更 新 に つ い て		● 更新手続のご案内
ご 契 約 者 貸 付 に つ い て		● 契約者貸付金利息繰り入れのご案内 ● 契約者貸付金残高のお知らせ（貸付金の返済があった場合）
そ の 他		● 生命保険料控除証明書
満期保険金・年金等のお支払いについて		● 手続のご案内

3.新しい販売チャネルへの取組み(募集代理店チャネルにおける取組み)

募集代理店の状況

募集代理店チャネルにおいては、保険ショップ店頭での保険販売、募集代理店が運営する保険比較サイトを通じての通信販売や募集代理店と当社お客さまアド

バイザーとの共同募集など多様な販売形態へ取り組み、新しい市場の開拓を進めております。

〈募集代理店チャネル実績(2024年度)〉

募集代理店数	販売件数
942	6,329

募集代理店教育

(1) 募集代理店委託業務説明会

募集代理店の委託にあたっては募集代理店委託業務説明会を実施し、当社の経営理念や概要、募集代理店の行う業務と遵守すべき法令などをご説明し、十分にご理解いただくようにしております。また、当社としては募集代理店としての業務遂行能力や事業内容の適格性・法令遵守能力などを判断基準に厳正な選別を実施しています。

(2) 募集代理店契約締結後の教育

当社では、全国の支社に募集代理店支援要員として市場開発担当者を配置し、募集代理店向けに定期的な諸研修会を開催するほか、保険契約の募集活動支援なども現地にてタイムリーに行っております。

そのほか、首都圏・近畿圏エリアにおいては、募集代理店支援専門の子会社である富国生命インシュアランスサポート株式会社を通じた業務支援も実施するなど、募集代理店活動を全面的にバックアップする体制を構築しております。

ア. 試験前教育

募集代理店営業担当者も当社お客さまアドバイザーと同様に一般課程試験を受け、これに合格し金融庁に生命保険募集人として登録しなければ、保険募集ができないことになっております。試験前研修では、一般課程試験を受験するために必要な単位を完全に履修します。

イ. 登録後研修

販売活動に必要な生命保険の基礎知識、販売技術などの机上教育にとどまらず実践的な教育も行っております。

ウ. 募集代理店研修会

当社では商品知識や販売技術などの研修はもちろんのこと、コンプライアンス研修も定期的を実施しています。

エ. 募集代理店用業務支援システム「えふなび」の提供

募集代理店用業務支援システム「えふなび」では、顧客管理・保険設計書（契約概要）作成・申込書作成の基本機能のほかに、保険募集を支援するコミュニケーションツール出力機能も搭載し、募集代理店の活動をサポートしています。

4.情報システムに関する状況

ITを活用したさまざまなお客さまサービスが普及する中、テクノロジーの進展にあわせ、お客さまサービスの品質を高めることが求められています。

当社では、2022年度末に「IT・DX戦略」を策定し、戦略に沿ったIT・デジタル投資を進めております。IT・デジタルを活用し、お客さまに安心感・納得感を感じていただけるような高品質な経験価値の提供、従業員の業務効率化を実現するとともに、次の100年に向けたIT・デジタル基盤の整備、高度専門人材の育成、ガバナンスの高度化を推進してまいります。

主な取組みについて

・Face to FaceとIT活用の両立

2024年1月より、新契約申込時に保険料振替口座の登録が可能となりました。お客さまアドバイザーが所持している携帯情報端末からご利用の金融機関システムへ連携し必要な情報を入力いただくだけでその場で手続きが完了しますのでこれまで多くのお客さまにご利用いただいております。

また、保険料のクレジットカード払についても導入予定です。新契約申込の対面手続き時に保険料をクレジットカードでお払い込みいただけるよう開発を進めております。

(※一部商品に限定して取り扱いを開始する予定です)

・お客さま向けWeb手続きサービスの拡充

保険金等のお支払いの際に支払調書の作成が必要となるお客さまを対象に、2023年4月よりマイナンバーを電子申告していただくサービスを順次開始しております。さらに2024年10月より電子申告いただいたお客さまを対象に、マイナンバーカードの電子証明書の有効性を確認することにより、現況届による生存確認を省略し、個人年金を自動でお支払いするサービス、死亡情報を検知することにより、死亡保険金等のお手続きをご案内するサービスを開始しました。

2022年度より二次元コードを利用したWeb手続きで、住所変更、祝金請求を完了できるサービスを期間限定で開設しておりますが、お客さま自身のスマートフォンからご契約内容の確認、住所変更や祝金請求等

のお手続きができる新たなWebサービスの開設を2026年3月末に予定しております。

今後もお手続きができる範囲を順次拡大し、利便性の向上に努めてまいります。

・基幹システムのオープン化の検討

ホストコンピュータ市場の縮小に伴う事業継続リスクの回避を目的として、柔軟性と俊敏性を備えたシステムインフラ基盤の構築を検討しております。

・AI・デジタルの活用

Microsoft365、BIツール^(※1)、RPA^(※2)などのデジタルツールを活用し、定型業務を中心とした事務の効率化に継続的に取り組んでおります。特に近年は、BIツールを用いた社内資料の共通化や、データの可視化・分析による意思決定スピードの向上に注力しております。

AI^(※3)については、10年以上前から給付金査定業務において診断書の傷病を自動で判別するシステムや、コールセンターに寄せられたお申出の分類にAIを活用し、業務の効率化を実現してきました。さらに、2024年1月には、生成AIであるChatGPT技術を組み込んだ「フコクAIチャットシステム」を全社に導入し、企画業務におけるアイデア出し、議事の要約、文案作成、翻訳、プログラムのコード生成など、幅広い用途で活用しております。

生成AIをはじめとするAI技術は今後も大きな発展が期待される分野であるため、当社では社内利用者のスキルアップに努めるとともに、引き続き情報収集や試行を重ね、業務への適用可能性を探ってまいります。

今後も多様化するお客さまのニーズに的確にお応えし、より良いサービスを提供するために、最新の情報技術に注視しながら情報システムの拡充に努めてまいります。

※1 Business Intelligenceツール
：データの可視化、分析、意思決定を支援するツール
※2 Robotic Process Automation
：ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化
※3 Artificial Intelligence：人工知能

5.確定拠出年金制度における運用関連運営管理業務に関する方針

国民の生活の安定と福祉の向上に寄与することを目的とした「確定拠出年金法」が施行され、当社は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」で策定・公表が義務づけられている「勧誘方針」と

して、次のとおり『確定拠出年金制度における運用関連運営管理業務に関する方針』を定めました。

今後も、お客さまを第一に考え、当該「勧誘方針」にもとづいて適正・適切な業務を心掛けてまいります。

確定拠出年金制度における運用関連運営管理業務に関する方針

フコク生命は、確定拠出年金制度における運営管理機関として、運用商品の選定・提示に関する業務を行う際には、創業以来の経営理念である「ご契約者の利益擁護」のもと、お客さまを第一に考え、以下の方針にもとづいて適正・適切に業務を行います。

1. コンプライアンス(法令等遵守)の精神にもとづき、確定拠出年金法、保険業法をはじめとする関係諸法令や、諸規則、ルールなどを遵守し、適正・適切な業務を行うように努めます。
2. お客さまの金融商品に関する知識、投資経験、財産の状況など、お客さまの意向や実情に応じて、運用商品の選定・提示を行うように努めます。
3. お客さまご自身の判断により運用指図を行っていただけるように、ご提示した運用商品について、十分な情報の提供を行います。特に、市場リスクを伴う商品については、商品内容やリスクの内容について適切な説明を行うように努めます。
4. インターネットを活用するなど、お客さまと直接対面しない方法により業務を行う際には、説明方法などを工夫するように努めます。
5. 運用商品に関するご説明などを行う際には、お客さまの立場になって方法・時間・場所などに十分に配慮するように努めます。
6. お客さまのプライバシーをお守りするために、業務の遂行にあたって知り得たお客さまに関する情報については、厳正に取り扱うよう努めます。
7. 資産運用に関する専門的知見のさらなる研鑽に努めるとともに、お客さまのさまざまなご意見、ご要望の収集を行い、お客さまにより一層満足していただけるように努力してまいります。

2002年2月21日制定

6.営業活動方針

富国生命の営業活動方針

富国生命は、「ご契約者の利益擁護」という創業以来の経営理念の下、生命保険をはじめとする金融商品の販売にあたりましては、お客さまを第一に考え、以下の方針にもとづいて適正・適切な営業活動を行います。

- ①コンプライアンス（法令等遵守）の精神にもとづき、保険業法をはじめとする関係諸法令や、諸規則、ルールなどを遵守し、適正・適切な営業活動を行います。
- ②お客さまの商品に関する知識、ご加入の目的、財産の状況、ライフプランなど、お客さま一人ひとりの意向や実情をお伺いし、コンサルティングセールスを通じて、適切な情報の提供とお客さまのニーズにあった商品の提案をします。そのうえで、提案する内容がお客さまご自身の意向と合致していることを確認できる機会を確保します。高齢の方へは、商品内容等を十分ご理解いただけるよう、より丁寧に対応します。また、未成年者を被保険者とする生命保険契約については、モラルリスクを排除・抑制する観点から適切に募集します。
- ③お客さまご自身の判断により最適な商品をお選びいただけるように、商品内容やご契約に関する重要な事項について、十分にご理解いただけるように説明します。また、インターネットを活用した通信販売などのように、お客さまに直接対面しない販売方法については、説明方法を工夫します。
- ④お客さまを訪問する場合などには、お客さまの立場になって時間・場所などに十分に配慮します。また、お客さまのプライバシーをお守りするために、お客さまの情報については、厳正に取り扱います。
- ⑤お客さまに十分なコンサルティングができるように、職員に対する研修体制や支援体制をさらに充実させ、お客さまに満足してご契約していただけるように努めます。
- ⑥ご契約後もお客さまのさまざまなご要望にお応えできるように、お客さまサービス体制の充実に努めます。
- ⑦今後もお客さまのさまざまなご意見、ご要望の収集に努め、お客さまにより一層満足していただけるように努めます。ご意見、ご要望などがございましたら、下記のお客さま相談窓口または最寄りの支社までご連絡ください。

フコク生命 お客さまセンター 0120-259-817

※『営業活動方針』は「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」にもとづいて定めたものです。

(注)『富国生命の営業活動方針』は下記の方法により公表しております。

○本社・支社・営業所等にポスターを掲示

○当社ホームページへの掲載(<https://www.fukoku-life.co.jp>)

7.「プライバシーポリシー」(個人情報保護方針)

当社は、お客さまから信頼され続ける保険会社となることを第一に考え、個人情報の取扱いに関する方針を定め、個人情報の保護に関する法律(以下、「個人情報保護法」といいます。)その他の関連法令・ガイドライン等を遵守し、お客さまからお預かりしている大切な個人情報の適正な管理・利用と保護、および個人情報の取扱いに関するお客さまからのご質問、ご相談・お申出等に対して迅速かつ適切な対応に努めています。

①個人情報の利用目的

当社は、お預かりした個人情報を、下記の目的のために、業務上必要な範囲で利用し、それ以外の目的には利用いたしません。

- (1)各種保険契約のお引受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金などのお支払い
 - (2)関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
 - (3)当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
 - (4)その他保険に関連・付随する業務
- 上記利用目的は、本プライバシーポリシーをホームページおよびディスプレイ・スクリーン等に掲載することにより公表するほか、書面等によりお客さまから直接個人情報を収集する場合に明示します。

②収集する個人情報の種類

保険等の契約に必要な個人情報として、お客さまの住所・氏名・生年月日・性別・電話番号の他、お客さまの健康状態、職業等について収集します。

また、当社が提供する各種サービスに関連して本人確認に必要な個人情報等のご提出をお願いする場合があります。

③個人情報の収集方法

個人情報を収集するにあたっては、個人情報保護法その他の関連法令・ガイドライン等に照らして適法・公正な方法にて、主に、申込書・契約書やアンケートにより収集します。

また、キャンペーン等の実施により、インターネット・郵送等で個人情報を収集する場合があります。

④個人情報の提供

当社では、下記の場合を除き、あらかじめお客さまの同意を得ずに、個人情報を第三者に提供することはありません。

- (1)法令に基づく場合等、個人情報保護法第27条第1項各号に定められた場合
- (2)個人情報保護法第27条第5項第1号にもとづき、「1. 個人情報の利用目的」に記載の目的のために、業務を委託する場合
当社は、各種保険契約のお引受けや保険金・給付金等のお支払いに関する確認業務、情報システムの保守業務、印刷業務等の各種業務の全部または一部を外部委託する場合があります。その場合、個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内でお客さまの個人情報を外部委託先に提供します。なお、外部委託先に提供した個人情報が安全に管理されるよう適切に監督いたします。
- (3)個人情報保護法第27条第5項第3号にもとづき、「1. 個人情報の利用目的」に記載の目的のために、関連会社・提携会社との間で個人情報を共同利用する場合、および保険制度の健全な運営に必要なため、お客さまの保険契約等に関する所定の情報を一般社団法人生命保険協会、一般社団法人生命保険協会加盟の各生命保険会社等と共同して利用する場合等(詳細は当社ホームページをご参照いただくか、「8. 個人情報の取扱いに関するお問い合わせ先」までご連絡ください)
- (4)その他個人情報保護法にもとづき提供が認められる場合

⑤個人情報の管理

個人情報を正確かつ最新の状態にするために適切な措置を講じるとともに、個人情報への不正なアクセス等が行われることを防止するために適切な対策を講じます。

また、当社役職員に対し、研修等を通じて個人情報の適切な取扱いの周知徹底を継続的に行います。

⑥お客さまからの開示・訂正・利用停止等のご依頼

お客さまからご自身の個人情報の利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止等または第三者への提供の停止のご依頼があった場合は、ご本人からのお申出であることを確認させていただいたうえで、特別な理由のない限り対応いたします。具体的な手続方法、ならびに利用目的の通知および開示請求に際し申し受けます手数料の詳細につきましては、当社ホームページをご参照いただくか、「8. 個人情報の取扱いに関するお問い合わせ先」までご連絡ください。

⑦プライバシーポリシーの見直し

当社は、本プライバシーポリシー各項における取組みを適宜見直し、改善してまいります。また、本プライバシーポリシーを変更した場合、すみやかに当社のホームページに掲載し、公表いたします。

⑧個人情報の取扱いに関するお問い合わせ先

個人情報の取扱いに関するお問い合わせは、下記までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

富国生命保険相互会社 お客さまセンター

電話番号：0120-259-817

所在地：〒270-1352 千葉県印西市大塚2-10

フコク生命のホームページURL：

<https://www.fukoku-life.co.jp>

⑨認定個人情報保護団体におけるお申出・相談窓口

当社は、金融庁の認定を受けた認定個人情報保護団体である一般社団法人生命保険協会に加盟しております。

同協会の対象事業者である生命保険会社の個人情報の取扱いに関するお申出・相談窓口は下記のとおりです。

一般社団法人生命保険協会 生命保険相談室

電話番号：03-3286-2648

生命保険協会のホームページURL：

<https://www.seiho.or.jp>

⑩特定個人情報等の取扱い

お客さまの個人情報のうち、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(番号法)に規定する特定個人情報、および個人番号の取扱いにつきましては、別途定める「特定個人情報等の取扱いに関する基本方針」によるものとします。

8. 特定個人情報等の取扱いに関する基本方針

当社は、お客さまから信頼され続ける保険会社となることを第一に考え、お客さまの個人情報のうち、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(以下、「番号法」といいます。)に規定する特定個人情報※、および個人番号(以下、併せて「特定個人情報等」といいます。)の取扱いに関する基本方針を定め、番号法・その他の関連法令・ガイドライン等を遵守し、お客さまからお預かりしている大切な特定個人情報等の適正な管理・利用と保護、および特定個人情報等の取扱いに関するお客さまからのご質問・ご相談・お申出等に対して迅速かつ適切な対応に努めます。

※「特定個人情報」とは、個人情報のうち、個人番号(または個人番号の代替物)をその内容に含むものをいいます。

① 特定個人情報等の利用目的

当社は、お預かりした特定個人情報等を、番号法に規定する下記の個人番号関係事務のために、業務上必要な範囲で利用し、それ以外の目的には利用いたしません。

- (1) 保険取引に関する支払調書作成事務
- (2) 不動産取引に関する支払調書作成事務
- (3) 報酬、料金、契約金及び賞金の支払調書作成事務
- (4) 株式等の譲渡の対価等の支払調書作成事務
- (5) 配当、剰余金の分配及び基金利息の支払調書作成事務
- (6) 前各号に掲げる事務以外の、個人番号関係事務として当社が行う法定調書作成事務

② 特定個人情報等の収集

当社は、番号法に規定する個人番号関係事務を処理するために必要な場合にのみ、特定個人情報等を収集し、また、お客さまに特定個人情報等のご提供をお願いします。

③ 特定個人情報等の安全管理措置

当社は、お預かりした特定個人情報等の漏えい、滅失または毀損の防止等、特定個人情報等の必要かつ適切な管理のために、取扱規程等を策定するとともに、番号法等に規定する「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、「物理的安全管理措置」および「技術的安全管理措置」を講じます。

また、当社の従業員に特定個人情報等を取り扱わせるにあたっては、安全管理措置が適切に講じられるよう、従業員に対する必要かつ適切な監督を行います。

④ 特定個人情報等の提供

当社は、番号法に規定する特定個人情報等の提供が認められる場合を除き、特定個人情報等を第三者に提供することはありません。

⑤ 個人番号の廃棄

当社は、お預かりした個人番号に係る個人番号関係事務を処理する必要がなくなった場合で、所管法令に規定する保存期間が経過したときは、個人番号をすみやかに廃棄または削除します。

⑥ 特定個人情報等の取扱いに関するお問い合わせ先

特定個人情報等の取扱いに関するお問い合わせは、下記までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

富国生命保険相互会社 お客さまセンター

電話番号：0120-259-817

所在地：〒270-1352 千葉県印西市大塚2-10

フコク生命のホームページURL：<https://www.fukoku-life.co.jp>

9.反社会的勢力との関係を遮断するための基本方針

1. 目的

この反社会的勢力との関係を遮断するための基本方針は、不当要求の拒絶に限らず、反社会的勢力との関係を遮断するための基本的な事項を定めることにより、当社および当社役職員、ご契約者等への被害を防止し、公共の信頼および業務の適切性・健全性を確保することを目的とします。

2. 定義

「反社会的勢力」とは、暴力・威力・詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団または個人のことをいい、いわゆる暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等に加え、暴力的な要求や法的な責任を超えた不当な要求を行う集団または個人も含みます。

3. 原則

当社は、「1. 目的」を達成するため、以下の原則を遵守します。

①取引を含めた一切の関係遮断

当社は、反社会的勢力と一切の関係を持ちません。また、反社会的勢力と知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力またはその疑いがあると判明した時点で、速やかに関係を解消します。

②裏取引や資金提供の禁止

当社は、反社会的勢力に対し、理由の如何に関わらず、裏取引や資金提供を行いません。

③組織としての対応

当社は、反社会的勢力との関係遮断においては、その対応を担当者や担当部署のみに任せることなく、代表取締役および反社会的勢力対応担当役員の指揮の下、関連する部門が一丸となり、また関連会社が一体となって対応します。

④外部専門機関との連携

当社は、反社会的勢力との関係遮断に備え、平素より、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関と緊密な連携関係を構築します。

⑤有事における民事と刑事の法的対応

当社は、反社会的勢力との関係遮断においては、あらゆる民事上の法的手段を講じるとともに、何らかの被害を受けた場合は積極的に被害届を提出するなど刑事事件化を躊躇しません。

10.利益相反管理のための基本方針

富国生命保険相互会社（以下「当社」といいます。）および当社グループ会社は、当社および当社グループ会社が行う取引により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な利益相反管理を行うため、本基本方針を定め、これを遵守してまいります。

1.利益相反管理の対象となる会社の範囲

利益相反管理の対象となるのは、当社および次の当社グループ会社（以下「グループ会社」といいます。）です。

- ① フコクしんらい生命保険株式会社
- ② 富国生命投資顧問株式会社
- ③ 富国生命インターナショナル(英国)株式会社
- ④ 富国生命インターナショナル(米国)株式会社
- ⑤ 富国生命インベストメント(シンガポール)株式会社

2.利益相反のおそれのある取引の特定

当社およびグループ会社は、必要な情報を収集し、利益相反管理を必要とする利益相反のおそれのある取引（以下「対象取引」といいます。）を特定し、次のとおり分類して管理を行うものとします。

- ① 当社またはグループ会社とお客さまとの間で生じる利益相反
- ② 当社またはグループ会社のお客さまと他のお客さまとの間で生じる利益相反
- ③ 不適切な情報の利用

3.利益相反管理の方法

当社およびグループ会社は、利益相反管理の方法として次に掲げる方法その他の方法を適宜選択し、またはそれらを組み合わせることにより、お客さまの保護を適正に行います。

- ① 利益相反を発生させる可能性のある部門を分離する方法
- ② 利益相反のおそれのある取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- ③ 利益相反のおそれのある取引の一方の取引を中止する方法
- ④ 利益相反のおそれのあることをお客さまに開示する方法

4.利益相反管理態勢

当社は、当社およびグループ会社の利益相反管理を統括するための部署およびその責任者（利益相反管理統括者）を設置し、必要な規程の制定を行い適切な利益相反管理を行うものとします。

11.総合的リスク管理態勢

当社は、取締役会により設置されたリスク管理委員会において統合的リスク管理(ERM)を行っております。リスク管理委員会に複数の下部委員会を設置し、事業運営を通じて発生する各リスクの管理を行い、それらのリスクをリスク管理委員会で全社的に統合して評価し、適切なリスク・テイクとリスクへの対応を検討しております。

また、こうしたリスク管理態勢が有効に機能していることを監査部が検証しております。

保険引受リスク管理

保険引受リスクとは、経済情勢や保険事故の発生率などが保険料設定時の予測に反して変動することにより損失を被るリスクです。

当社では、リスク・プロファイルを通じて潜在的なリスクを含めて漏れなく洗い出したうえで、重要なリスクを特定し、特性などに応じて定量的または定性的にリスクの評価を行い適切に管理しております。具体的には、実際の金利水準や保険事故発生率などが保険料率設定時に用いた計算基礎と比べて合理的な範囲内に収まっていること、バリュー・アット・リスク(VaR)[※]にもとづき算出したリスク量が一定の範囲内に収まっていることなどを定期的に検証し、必要に応じて保険料率の改定、保険契約引受基準の見直し、再保険に付すなどの対応を行っております。

※バリュー・アット・リスク(VaR)とは、過去の実績にもとづき統計的に算出した、一定期間に生じる可能性のある予想最大損失額です。

●再保険について(再保険を付す場合の方針)

当社では、保有する保険契約にかかわるリスクを分散し安定した収益を確保する目的で、一定の条件に該当する保険契約を再保険に付しております。再保険を付すにあたっては、再保険引受先の主要格付機関の格付けや健全性、査定能力などを参考に、リスク分散効果を高めるため複数の再保険会社を選定しております。

資産運用リスク管理

資産運用にあたっては、「ご契約者の利益擁護」のため、生命保険という商品の負債特性を踏まえながら、安全かつ有利の原則に従い、将来にわたって高水準の運用収益を確保していくことを資産運用の基本方針としております。

資産運用リスク管理にあたっては、リスク・プロファイルを通じて、潜在的なリスクも含め資産運用にかかるリスク事象を洗い出したうえで、全社的な観点から評価・選別される重要なリスクについては、特に重点的に管理しております。具体的には、主要な金融・経済指標をモニタリングするとともに、資産運用リスク(市場関連リスク、信用リスク、不動産投資リスク)の状況を日々監視しながら、資産運用関連部門への牽制機能を働かせることにより、基本方針を逸脱する過度なリスクを排除し、資産の安全性を確保しております。

なお、当社ではVaR手法を用いてリスク量を算出し、保有資産から生じる可能性のある最大損失額を一定の水準以下に抑えるというコントロール方法を採用しております。

●市場関連リスク管理

市場関連リスクとは、金利や株価、為替レートの変動により、保有する資産の価値が変動し損失を被るリスクです。当社では、VaRによる管理に加え、感応度分析やストレステストを定期的の実施し、リスク量の把握を行っております。また、資産ごとの投資制限に加え、一定以上の損失を防止するためのルール(ロスカットルール)を定め、過大なリスクや損失が発生しないように管理しております。

●信用リスク管理

信用リスクとは、投融資先の財務状況の悪化などにより、元本や利息が予定どおり回収できなくなり損失を被るリスクです。当社では、投融資執行部門から独立した審査部門による事前審査に加え、信用リスクに応じた社内格付

の付与とモニタリングを実施しております。また、特定企業やグループに対する与信集中の回避やVaRによるリスク量の把握を行っております。

●不動産投資リスク管理

不動産投資リスクとは、賃貸料の変動により保有する不動産にかかる収益が減少する、または市況の変化により保有する不動産の価格が下落することで損失を被るリスクです。当社では、投資執行部門から独立した審査部門による事前審査に加え、最低投資利回りの設定や、保有する不動産の稼働率や含み損益などのモニタリングを行っております。

●流動性リスク管理

流動性リスクとは、保険金などの予期せぬ大量支払いにより資金繰りが悪化し、資金確保のため通常よりも低い価格での資産売却を余儀なくされることで損失を被るリスク、および金融資本市場の混乱などにより取引ができなくなることで損失を被るリスクです。当社では、こうしたリスクに備えて、流動性の高い資産（現預金・コールローン・国債など）を一定以上確保するとともに、資産ごとに市場環境に応じた投資制限を設定することで対応しております。

事務リスク管理

事務リスクとは、役職員が正確な事務を怠る、または事故・不正などを起こすことにより損失を被るリスクです。当社では、事務基準などを規程化・マニュアル化し、事務の標準化を図り、事務リスクの顕在化防止に努めております。一方、顕在化した事務リスクについては、原因分析・再発防止に努めております。

また、近年は業務の多様化・専門化に伴い、業務の外部委託が増加しております。外部に委託した業務に伴うリスクについては、外部委託先管理に関する独立した方針・規程を設け、管理しております。

なお、執行する業務等については、自部門内での相互検証を制度化しているほか、事務企画部や監査部など独立した部門による事後検証や監査を実施し、相互牽制機能が正常に働くよう体制を整備しております。

システムリスク管理

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンや誤作動、システムの不備・不正使用などにより損失を被るリスクです。

当社では、業務の根幹を担い、お客さまの大切な情報を管理するコンピュータシステムの安全稼働を確保するため、「公益財団法人 金融情報システムセンター」発行の安全対策基準などに準拠した各種セキュリティ対策を実施するとともに、システムリスクの洗い出し、評価、改善、点検を繰り返し実施することにより、リスクの低減に努めております。

また、コンティンジェンシープラン（緊急対応計画）を整備し、バックアップシステムを主要なコンピュータシステムとは別な地域に設け、定期的な訓練を実施することで、大規模災害等の不測の事態にもお客さまへの継続的なサービス提供が行える体制を構築しております。さらに、近年はサイバー攻撃の脅威が高まっているため、サイバー攻撃に対する対応専門チームを社内を設置し、攻撃を検知・防御するための技術的対策の導入や、サイバー攻撃に備えた対応訓練の実施など、サイバーセキュリティ管理態勢の強化に取り組んでおります。

コンプライアンス・リスク管理

コンプライアンス・リスクとは、役職員によるお客さま基点を欠く行為等により、会社が信頼を失い、さらには損失を被るリスクです。

当社では、コンプライアンスを法令の遵守とのみ理解するのではなく、生命保険業の公共性を踏まえ、広く社会が

らの要請に応えることが「お客さま基点」に通じるとの認識のもと、最適な商品やサービスの提供というお客さまの期待に応えることと捉えております。この考えのもと、全役職員に対しコンプライアンス・プログラムにもとづいた実践的な教育を継続的に実施し、リスク文化の醸成、経営理念の浸透に努めております。

また、リスク・プロファイルを通じて潜在的なリスクを含めて漏れなく洗い出したうえで、全社的な観点から評価・選別される重要なリスクについては、特に重点的に管理していく態勢を構築しています。具体的には、データベースを活用した保険募集における不正検知態勢の強化に向けた取組みを進めているほか、欧州の先進的な事例を参考に、商品ライフサイクルにもとづくコンダクトリスク管理のフレームワークを策定するなど、社会動向・技術革新にキャッチアップした対応を行っております。

その他のリスク管理

その他のリスクとは、例えば火災、地震・洪水・噴火等の自然災害、犯罪等の事件、不慮の事故、風評、企業情報の流出・漏洩、テロ、新型感染症などにより損失を被るリスクが該当します。

当社では、平常時とは異なる統制や管理が必要となる緊急事態に備え、危機に直面しないよう予防する対策、ならびに危機に直面した場合の対策や態勢を「事業継続に関する基本方針」に定め、事業への影響の極小化および効率的な事業復旧を図ることとしております。大規模な地震や新型感染症のパンデミックに備えて、事業継続計画（BCP）と個別のマニュアルを策定し、お客さまからのお問い合わせやご請求などに対し、迅速な対応が行える態勢の整備に努めております。