

## 1.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

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種保険商品パンフレット</li> <li>● フコク生命の保険種類のご案内</li> <li>● 特約のご案内</li> <li>● ライフコンパス※<br/>※「ライフコンパス」とは、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。</li> <li>● 各種保険設計書（契約概要）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 転換契約ご説明資料</li> <li>● ご契約のしおり-定款・約款</li> <li>● 特に重要な事項のお知らせ（注意喚起情報）※<br/>※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。</li> <li>● 意向確認書</li> <li>● 保険金・給付金のご請求のまえに</li> </ul> |
|---|--|

### (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。

| 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                                  |  |
|                | 口座振替扱                                  | 団体扱  |
| 保険料のお払込みについて   | 振替開始のお知らせ<br>(第1回保険料)                  | 団体の事務担当者様に払込案内をお送りしております。                              |
|                | 保険料振替のご案内<br>(年・半年払、ボーナス一括払)           |  |
|                | 保険料振替予定のご案内<br>(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                              | 第1回保険料払込のお願い<br>保険料払込方法変更のご案内（団体脱退）                    |
|                | 無効                                     | 無効のお知らせ  |
|                | 自動貸付                                   | 保険料自動貸付のご案内<br>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        |  | 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     | 自動更新のお知らせ                              |  |
| 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<br>(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<br>生命保険料控除証明予定額のご案内<br>(年払) | 生命保険料控除証明書<br>(必要な団体のご契約者)<br>生命保険料控除証明予定額のご案内<br>(年払) |
|                |  | 配当金のお知らせ<br>(現金扱の場合)                                   |

|                                | 集 金 扱                                  | 送 金 扱                          |
|--------------------------------|--|--------------------------------|
| 保 険 料 の お 払 込 み<br>に つ い て     | 保険料集金のご案内<br>(年・半年払)                   | 保険料払込のご案内                      |
| 保 険 料 の お 払 込 み が<br>滞 っ た 場 合 | 保険料払込のおすすめ<br>(月払)                     | 保険料払込のおすすめ                     |
|                                | 無 効                                    | 無効のお知らせ                        |
|                                | 自 動 貸 付                                | 保険料自動貸付のご案内<br>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                     | 自動更新のお知らせ                              |                                |
| 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<br>(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<br>生命保険料控除証明予定額のご案内<br>(年払) |                                |

|                    |   |
|--------------------|---|
| 満期保険金・年金等のお支払いについて | 満期保険金請求手続のご案内<br>保険期間満了のお知らせ<br>すえ置金請求手続のご案内<br>買増保険金のご案内<br>生存保険金のご案内<br>祝金のご案内<br>生存給付金のご案内<br>無事故給付金のご案内<br>教育年金請求手続のご案内<br>年金開始手続のご案内<br>年金請求手続のご案内<br>一時金手続のご案内<br>現況届のご案内<br>一括支払金・年金開始手続のご案内(窓販) |
|--------------------|---|

## 2.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(平成27年度)〉

| 募集代理店数 | 販売件数   |
|--------|--------|
| 1,485  | 16,475 |

### 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

全支社に配置しています市場開発担当者により、募集代理店契約締結後に業界共通の知識教育および販売技術指導を実施しております。

#### 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やFP情報提供機能も搭載し、募集代理店の活動をサポートしています。

また金融機関窓販専用「えふなび」では、各金融機関募集代理店の保有契約現在状況などの情報を提供しています。

## 3.情報システムに関する状況

### (1) 情報システムに関する取組み

当社では、お客さまサービスの向上、事務の合理化に資するシステムを優先して開発しています。お客さまの契約を安全に管理し、お客さまの多様なニーズにお応えする保険商品やサービスを提供するため、従来から大型コンピュータを使用した保険契約管理システムやオンラインシステムを導入し、順次更新してきました。また、業務の特性や処理量、お客さまの利用形態などに応じたオープン系のシステムを導入し、システムの最適化を図っております。

平成10年には情報の共有化やより迅速な情報伝達を行うため、グループウェアを導入し、「情報ネットワークシステム」を稼働させ、その後もパソコン配備対象を拡大し、全職員への配備を行っております。

お客さまアドバイザーに対しては、携帯端末機「PlanDo」を配備しており、お客さまへご提示する保険設計書や生活設計書の作成などに活用しております。

平成22年9月には、事務・営業支援を支えるグループウェアを刷新し、関連会社を含む社内の指示連絡ならびに情報共有の効率化、迅速化を図っております。また、携帯端末機「PlanDo」については、平成24年4月に最新機種へ切替え、性能や利便性の向上を図っております。

これらシステム拡大にともない、システムを支える社内ネットワークの増強を行うなど、システムインフラの充実を図っております。

一方、システムリスク（コンピュータシステムの停止や誤動作、システムの不備、サイバー攻撃などにより損失を被るリスク）に対してリスク低減への各種対策やお客さまの重要な個人情報を保護するためのシステム上のセキュリティ対策も一層推進しております。

今後も、これらの取組みをより強固なものとしていくために、IT技術動向を見ながら、システムリスク管理レベルの向上を図ってまいります。

### (2) お客さまサービスの向上に関する取組み

ゆうちょ銀行、信用金庫、セブン銀行との提携により、全国の提携ATMにて、フコク生命カードでの契約者貸付や配当金引出しなどのサービス提供を実現しております。

平成22年1月よりモバイルサイトを開設しており、当社お客さまセンターの連絡先やフコク生命カードの付帯サービスのご案内を掲載しております。また、平成22年3月よりインターネットによるご契約内容照会サービスを開始しております。

また、当社に寄せられましたご意見、ご要望、ご不満などの「お客さまの声」につきまして、データベースに入力し、これらデータの蓄積、分析を行えるよう、平成18年5月に「お客さまデータベース」システムを構築しております。その後も機能拡充を行いお客さまからの問合せにさらに迅速に対応するようコールセンターなどの他システムとの連携強化を図っております。

平成25年9月には苦情を自動的に判別するシステムを導入し、お客さまからの苦情を洩れなく迅速に把握することができるようになり、さらなる顧客満足度向上を目指す基盤が構築されました。

また、お客さまサービスのさらなる充実のために、査定ノウハウの機械化により自動査定を実現した「給付金イメージワークフローシステム」を平成23年1月に導入し、給付金支払査定業務の精度を向上させ適切にお支払いを行うよう取り組んでおります。さらに、平成27年3月には「保全イメージワークフローシステム」を導入し、契約保全手続きにかかる事務処理を効率化し、お客さまへの対応の迅速化を図っております。

今後とも最新の情報技術を活用して、より一層の事務効率化を図るとともに、高度化・多様化するお客さまのニーズに迅速・的確にお応えし、お客さまに満足・信頼していただくために、その基盤となる情報システムの構築に積極的に取り組んでまいります。

## 4.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、「金融商品の販売等に関する法律」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。