

2024年度

「お客さま本位の業務運営基本方針」にかかる 取組結果・状況について

2025年 6 月

イオン・アリアンツ生命保険株式会社

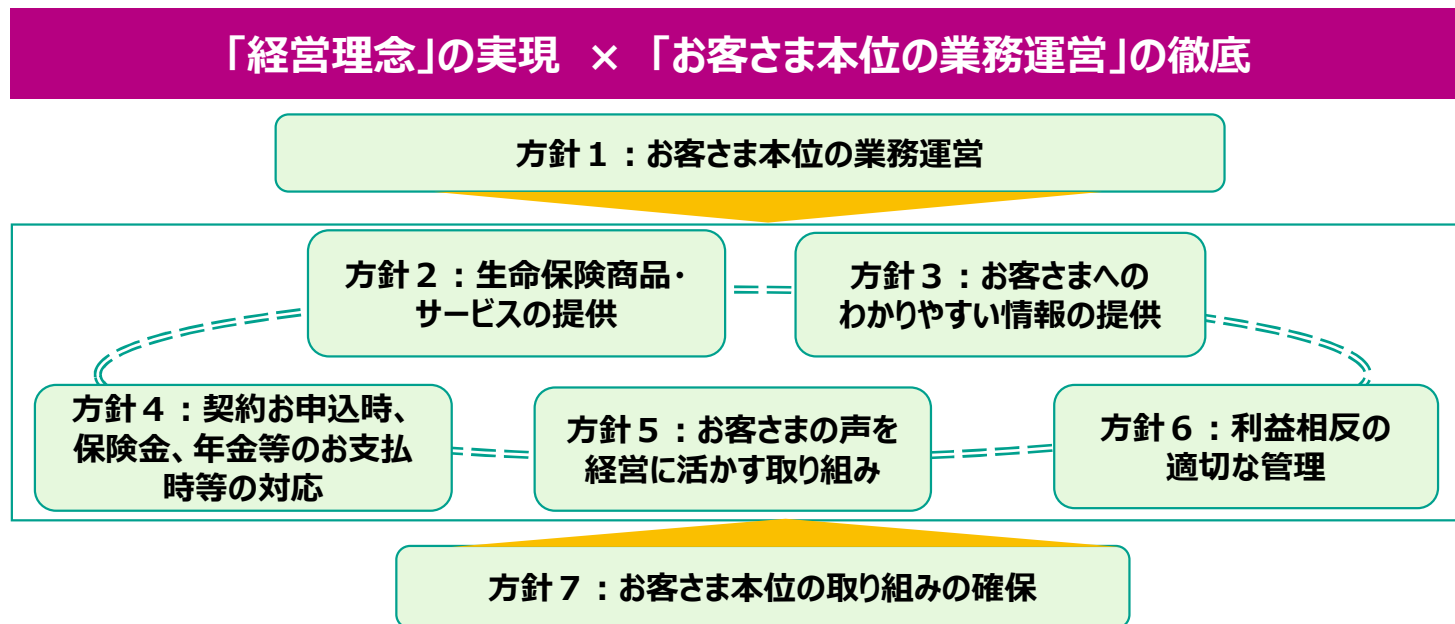
当社は、2025年6月30日お申込分をもって、個人保険のお取扱いについては既存のお客さまのご契約の維持・保全に注力し、新規募集を停止いたします。

本資料記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制および取扱商品等に基づく取組内容となります。生命保険の商品のご加入のご検討やサービスの利用等にあたりましては、最新の情報を必ずご確認ください。

当社の「お客さま本位の業務運営基本方針」

● 当基本方針の制定目的

私たちの経営理念の実現と「お客さま本位の業務運営」をより一層徹底していくことを目的として、当社は、「お客さま本位の業務運営基本方針」を定め、公表しています。また、この方針に対応した「具体的な取り組み」を推進し、定期的に見直すことにより、より良い業務運営を実現してまいります。



各方針は相互に独立したものではなく、体系付けされています。

方針 1. お客様本位の業務運営

当社では、お客様の最善の利益の実現にかなう最適な商品・サービスをお届けすべく、全役職員一人ひとりが、あらゆる業務運営において常にお客さまを大切にし、高い倫理観のもと行動するよう努めています。

(1) お客様本位の業務運営を実践するための体制強化

お客様本位の業務運営を推進、支援するための体制

- 2023年1月からは、お客様の体験価値(カスタマー・エクスペリエンス)に着目し、商品・サービスの価値向上にとどまらないお客様の受取価値の向上を目指す体制をスタートさせています。
- 2024年8月には、「カスタマー・エクスペリエンス委員会」と「コンプライアンス委員会」を統合し、「業務品質向上委員会」とすることで法令等・社会規範の遵守を徹底するとともに、お客様の期待・信頼に応えるべく業務品質の向上に向けた取組運営を推進する体制を強化しています。
- 加えて、ここ数年でデジタル化の進展から「業務コスト削減」や「生産性・効率性向上」等の可能性が高まっている環境下、お客様目線による対応において、オペレーション領域で求められる内容が増加していることから、2024年8月に「オペレーション委員会」を創設しています。
- 商品部門では、お客様と直接相対している募集人および営業社員へヒアリングを行い、お客様のニーズおよび当社の商品認知度について調査、新商品開発案に活用する体制を整えています。

方針 1. お客様本位の業務運営

(2) お客様本位の業務運営体制を推進するための社内制度の整備

① お客様の声を集集・分析し、改善検討するための制度

各委員会（「業務品質向上委員会」「商品委員会」「オペレーション委員会」）は、担当する分野ごとにお客様の声、指標、リスクイベント等のさまざまな契機に基づき、業務品質の向上を検討する体制としております。

「お客様サービス向上改善検討会」では、“お客様の声” から改善課題を抽出した上で、継続検討が必要な事案は、分野ごとの委員会にトスアップする体制としました。その中で、「業務品質向上委員会」は、分野を問わず、業務品質向上（お客様本位の業務運営の推進）の状況を確認する役割としています。



② 「カスタマーサービスセンター」における教育体制

2023年度につづいて、「カスタマーサービスセンター」におけるオペレーターの対応品質向上を目的とした「お客様の声対応研修」を2024年7月、2025年3月に実施し、お客様の意向（問い合わせ/相談/意見・要望/苦情）を汲み取った行動ができる体制の強化に努めています。



方針 1. お客様本位の業務運営

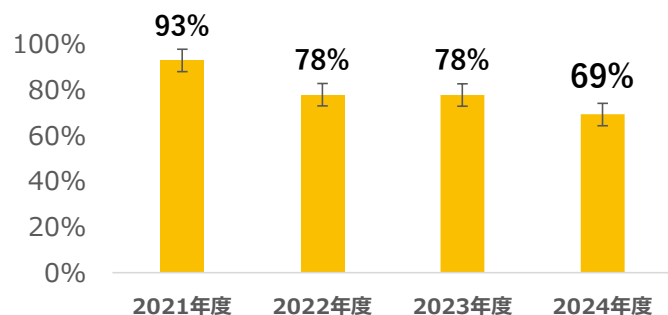
(3) 評価指標（KPI）設定について

当社では「お客様本位の業務運営基本方針」の取り組みについて図る評価指標（KPI）として、「ご契約者向け健康増進アプリ利用率」と「お客様および代理店からの受電率92%以上」を設定しお客様本位の業務運営に取り組んでいます。

ご契約者向け健康増進アプリ利用率※

健康増進アプリをご契約者にご利用いただくことが、ご契約者の健康増進活動の一助となっていると考えKPIとしています。

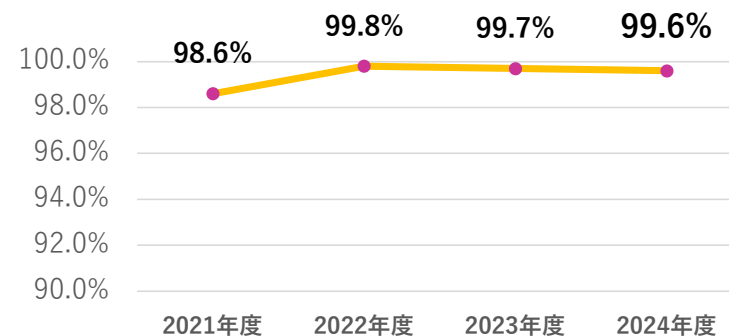
2024年度（2024年4月～2025年3月）の利用率は69%（注）となりました。（注）アプリ登録者に対するアクティブユーザー数をカウントし算出



お客様および代理店からの受電率

当社カスタマーサービスセンターが「貴重な社外（お客様・代理店）との接点である」との考えにより設定しています。

KPIとして92%以上の受電率を設定しており、2024年度（2024年3月～2025年3月）の実績は99.6%となりました。



※ 一般的なアプリのアクティブ率は累計DL（ダウンロード）数の伸びとともに低下していきますが、半年後も50.5%と半数以上のユーザーがアクティブな状態をキープ、その後ゆるやかに低下し、1年後に40.8%となります。2年目のアクティブ率月間平均は、35.8%。3年目は、28.3%となります。

Source : yappli <https://yappli.li/magazine/3956/#11DL>

方針 1. お客様本位の業務運営

(4) お客様へのサービス向上改善取組の事例

改善事例	時期
耳や言葉の不自由なお客様を対象とした「手話・筆談サービス」の提供を開始しました。手話だけでなく、筆談・文字チャットによるコミュニケーションにも対応可能としています。	2024年 7 月
ホームページ内の画面を動かしても、機能メニューがすぐに利用できるよう「追従ボタン」の表示やデザインのバラつきを整理しました。お客様にとってわかりやすくシンプルな画面としてストレスなく利用いただけるよう工夫を施しました。	2024年12月
緩和型終身医療保険「元気パスポート ワイド」の商品パンフレットでは、視覚多様性に配慮した配色、レイアウト、表現を工夫し、見やすく、わかりやすい情報の提供につとめました。	2025年12月

方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

2025年6月30日お申込分をもって、個人保険のお取扱いについては既存のお客さまのご契約の維持・保全に注力し、新規募集を停止いたします。

記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制および取扱商品等に基づく取組内容となります。

当社では、役職員一人ひとりが常に柔軟な発想を持ち、お客さまの暮らしに寄り添いながら、お客さまの最善の利益の実現にかなう生命保険商品・サービスを提供に努めています。

（1）新しいサービス、新商品のご提供

2024年8月からは、当社保険でWAON POINTがたまる「ポイントプログラム」をスタートいたしました。

2024年12月には、持病がある方でもご加入しやすい 終身医療保険(引受基準緩和型)「元気パスポート ワイド」をあらたに発売いたしました。これまで健康に不安があり、医療保険への加入を断られた経験があるお客さまにも安心のご提供を可能といたしました。

（2）団体信用生命保険のご提供

団体信用生命保険の提供を通じて 各種ローンをご利用の多くのお客さまへの安心提供に努めております。今後も商品ラインアップの拡充に努めてまいります。（3商品 2025年3月末時点）

商品ラインアップ： がん団信 / 全疾病団信 / ワイド団信

方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

2025年6月30日お申込分をもって、個人保険のお取扱いについては既存のお客さまのご契約の維持・保全に注力し、新規募集を停止いたします。

記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制および取扱商品等に基づく取組内容となります。

（3）控除証明書交付機能のサービス拡充

当社では2022年度10月から、マイナンバーカードを利用した控除証明書電子交付サービスを提供しています。

2023年9月には、控除証明書の速達機能、控除証明書を登録住所以外（単身赴任先、職場等）にも発送できる機能を追加しております。これからもお客さまへの利便性の向上を図ってまいります。

生命保険料控除証明書の電子発行

電子発行方法

以下のようなご利用方法を検討されている場合、当社では電子発行を行っています。

- 生命保険料控除証明書を毎年、電子交付の形で受取りたい
- マイナポータル連携サービスを利用した確定申告手続きなどを実施したい
- 他生保にも加入しており、資料をまとめて取得したい

詳しくはこちら

電子交付サービスの受付はこちら

※医療保険専用のサービスとなっており、旧アリアンツ生命で契約されたお客さまは対象外です。

詳しくは、当社ホームページ

“生命保険料控除証明書の電子発行” をご確認ください。

※ 電子交付の概要については、国税庁HPをご確認ください

方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

2025年6月30日お申込分をもって、個人保険のお取扱いについては既存のお客さまのご契約の維持・保全に注力し、新規募集を停止いたします。

記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制および取扱商品等に基づく取組内容となります。

（4）お客さまの属性や状況に応じた対応

- ① ご高齢のお客さま・お身体に不自由があるお客さま専用窓口を開設し、お客さまの状況に合わせた丁寧な対応を実施しています。
- ② 障害者差別解消法の改正に伴い、2023年11月1日より、日本財団の電話リレーサービスによる3者間通話の受付を導入。耳の不自由な方から問い合わせが入った場合でも、きこえる方と同様の案内ができる体制を整えています。
- ③ 金融機関代理店におけるお客さまへのセールス実態に沿うように募集人向研修資料などの拡充に努めております。

ご高齢のお客さま・お身体に不自由があるお客さま専用窓口

音声アナウンスに続いて担当者に直接つながり、お問合せに対してわかりやすく丁寧に対応いたします。



カスタマーサービスセンター

0120-551-409 年中無休

受付時間

月曜日～金曜日 9:00～19:00

土・日・祝日 9:00～17:00

※休日明けは電話が混み合うことがあります。
※おかけ間違いにご注意ください。
※お電話は、業務の運営管理及びサービス充実などの観点から録音させていただいています。あらかじめご了承ください。

フォームでのお問合せも受付けていますので、ご利用ください。

[▶ お問合せフォームはこちら](#)

方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

2025年6月30日お申込分をもって、個人保険のお取り扱いについては既存のお客さまのご契約の維持・保全に注力し、新規募集を停止いたします。

記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制および取扱商品等に基づく取組内容となります。

（5）公的保険制度情報のご提供

「まねーき猫」では、保険やさまざまなマネー知識をお届けすることに加えて、2022年度より公的保険制度の情報を提供してきました。

（6）未病・予防を中心に健康情報のご提供

「Vitamina」では、365日の元気を応援するサイトとして、健やかな日々を過ごすための各種情報をお届けしてきました。

方針 3. お客様へのわかりやすい情報の提供

当社は、2025年6月30日お申し込み分をもって個人保険のお取り扱いについては既存のお客様のご契約の維持・保全に注力し新規加入を停止いたします。

記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制、取扱商品等に基づく取組内容となります。

当社では、あらゆるお客様にシンプルで快適なサービスをご利用いただけるよう、わかりやすい情報の提供に努めています。

（1）わかりやすく見やすい資料の提供

- ① 緩和型終身医療保険「元気パスポート ワイド」の商品パンフレットでは、視覚多様性に配慮した配色、レイアウト、表現を工夫し、見やすく、わかりやすい情報の提供につとめました。
- ② 2024年12月には、緩和型終身医療保険「元気パスポート ワイド」の発売にあわせてホームページ内の追従ボタンなどのデザインのバラつきを整理し、わかりやすくシンプルに統一感を出しました。

（2）ご契約・お客様向けサービスに関する情報提供ツールの作成

- ① 2024年7月より「手話・筆談サービス」を導入しています。耳や言葉がご不自由なお客様には、専用窓口から通訳オペレーターを介してビデオ通話で、手話または筆談を通してコールセンターで各種お問い合わせや手続きを承っております。

方針 4. 契約お申込時、保険金・年金等のお支払時等の対応

当社は、2025年6月30日お申し込み分をもって個人保険のお取り扱いについては既存のお客さまのご契約の維持・保全に注力し新規加入を停止いたします。

記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制、取扱商品等に基づく取組内容となります。

当社では、契約お申込時、保険金・年金等のお支払時等にあたって、お客さまの最善の利益が図られるようお客さまの立場に立ったお手続きや公平・公正なお支払いを行なうよう努めています。

（１）お申込時、保険金・給付金などのお支払に関する情報提供

- ① お客さまマイページ、アプリの使い方、健康支援金・保険金・給付金の請求についてなど、お客さまがご契約後になされるお手続きがこの1冊でご確認頂ける「元気パスポート契約者様向けガイドブック」をご提供しています。
- ② お客さまマイページでは、給付金の請求手続等をWebで実施いただけるようにしております。
- ③ さらにお客さまマイページをご活用いただけるように、マイページの初回ログイン方法案内とマイページでの健康支援金のご請求方法案内の2種類のチラシを作成、ご提供しました。
- ④ 変額個人年金保険をはじめとする特定保険契約については、ユニット価格や、月次の特別勘定運用報告書等をはじめとする各種運用状況を当社ウェブサイトにてご確認いただけるよう提供しています。

方針 4. 契約お申込時、保険金・年金等のお支払時等の対応

(2) お客様の立場に寄り添う手続き

① ご高齢・障がい者のお客様への取り組み

- 70歳以上でWebからお申込されたご契約については、安心して保険にご加入いただけるよう、正しい知識で保障内容を理解されているか、ご不明点はないかご成立前にカスタマーサービスセンターからお電話で確認を行ない、シニアのお客様に配慮した取り組みを行なっています。
- ホームページ上にお問い合わせフォームを設置し、クーリング・オフの受付や、営業時間内にお問い合わせがむずかしい方や、耳の不自由な方等障がいをお持ちの方でもお問い合わせいただけるような対応としています。
- 2024年7月からは、耳や言葉の不自由なお客様を対象とした「手話・筆談サービス」の提供を開始しました。手話だけでなく、筆談・文字チャットによるコミュニケーションにも対応可能としています。
- 障がい者対応マニュアルに高齢者対応を追記し、「障がい者・高齢者対応マニュアル」として お客様の状況に合わせた対応を実施しています。

ご高齢のお客様・お身体に不自由があるお客様専用窓口

音声アナウンスに続いて担当者へ直接つながり、お問合せに対してわかりやすく丁寧に対応いたします。



カスタマーサービスセンター
0120-551-409 年中無休

受付時間
月曜日～金曜日 9:00～19:00
土・日・祝日 9:00～17:00

※休日明けは電話が混み合うことがあります。
※おかけ間違いにご注意ください。
※お電話は、業務の運営管理及びサービス充実などの観点から録音させていただきます。あらかじめご了承ください。

フォームでのお問合せも受け付けていますので、ご利用ください。

[▶ お問い合わせフォームはこちら](#)

方針 4. 契約お申込時、保険金・年金等のお支払時等の対応

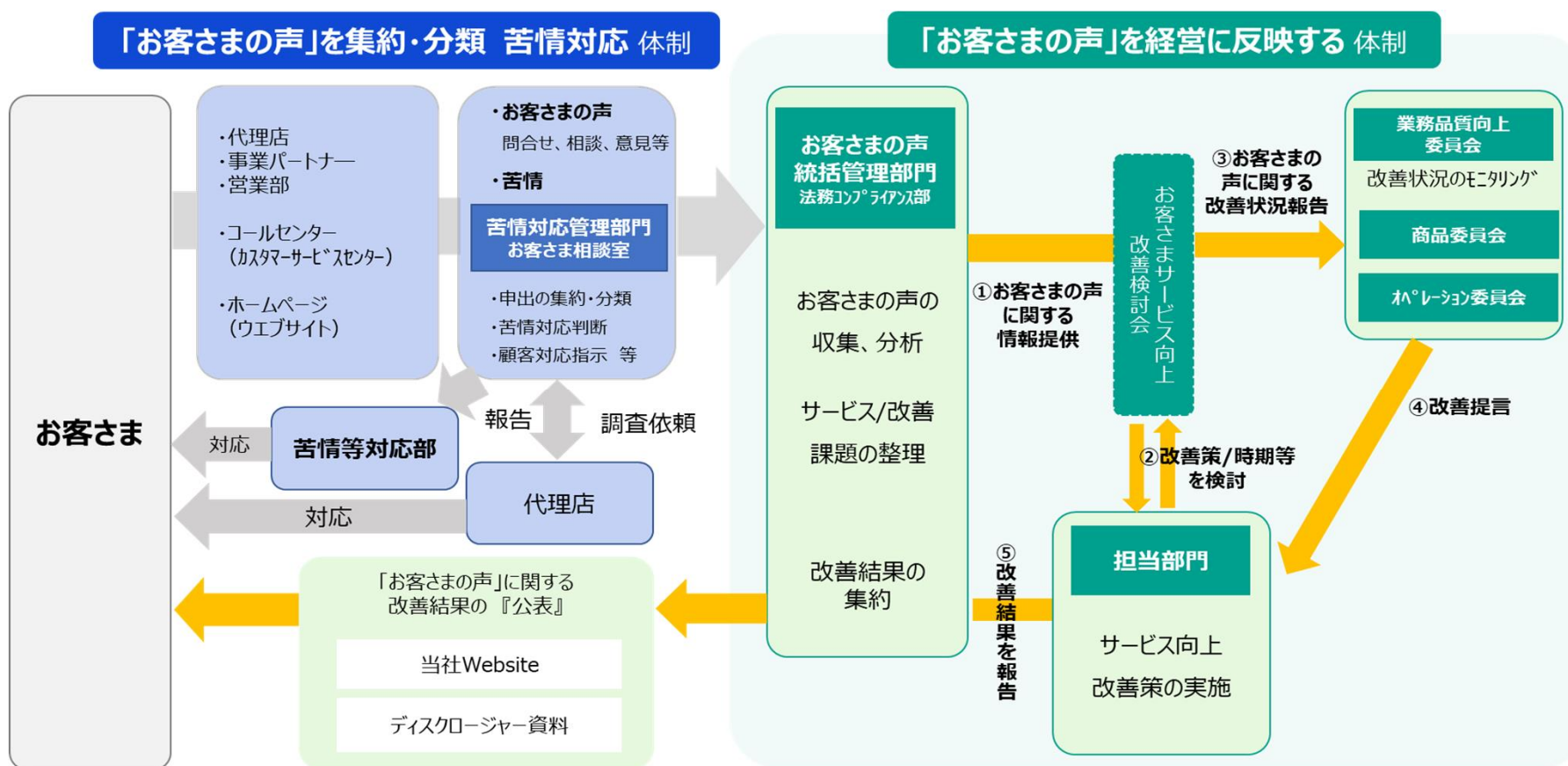
(2) お客様の立場に寄り添う手続き（前頁続き）

② 正確で公平な新契約引受査定業務遂行への取り組み

- 査定者は日本アンダーライティング協会のアンダーライティング資格の取得、教育講習会へ参加を行なっています。

方針 5. お客様の声を経営に活かす取り組み

当社では、お客様の声を「お客様の信頼確保、事業の成長、業務改善の実現のための重要な情報」と認識し、積極的に収集分析すると同時に、業務改善・お客様満足度の向上に役立てています。



方針 6. 利益相反の適切な管理

2025年6月30日お申込分をもって、個人保険のお取扱いについては既存のお客さまのご契約の維持・保全に注力し、新規募集を停止いたします。

記載の内容は、2024年度末（2025年3月末）時点での当社体制および取扱商品等に基づく取組内容となります。

当社では、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反の防止に関する方針・ルールを定め、適切な管理に努めています。

（１）懸念される取引の情報収集管理

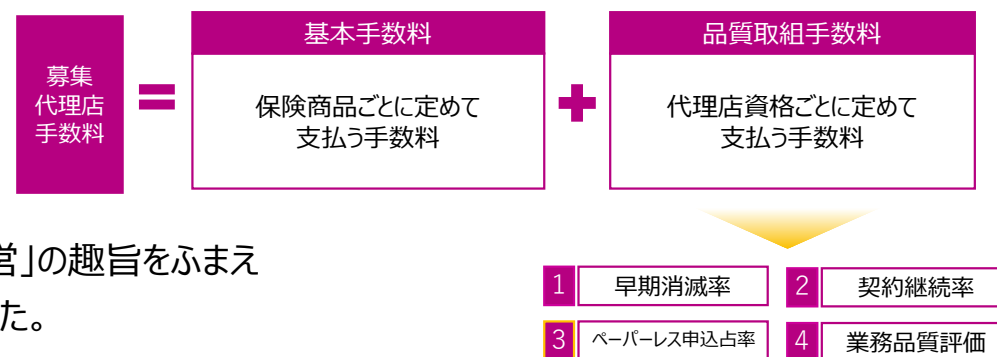
当社が定める「利益相反管理方針」にもとづき、毎月該当の取引が無いかの確認を社内では実施しております。

2024年度 該当の取引はありません。

（２）保険代理店への手数料の考え方について

保険代理店の取組みを評価する販売手数料体系は
随時見直しております。

委託先代理店の保険募集管理態勢の高度化に向けて
一般社団法人生命保険協会「代理店業務品質評価運営」の趣旨をふまえ
2024年12月に代理店手数料体系の見直しを行ないました。



方針 7. お客様本位の取り組みの確保

当社では、全役職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための、お客様志向の浸透に向けた取り組みを進めています。

(1) 経営理念の浸透

- ① 2024年4月には、各部門がみずから「お客様本位の業務運営に関する部門目標」を策定しました。
ひとり一人の役職員が自ら課題を提言し、改善実行する企業風土の醸成をめざしています。
- ② 昨年度に続いて、2024年5月に「タウンホールミーティング」を実施しました。
「タウンホールミーティング」では、全社員が部門ごとの目標を共有することで、全社挙げての「お客様本位の業務運営」への取り組み意識を高めています。
- ③ お客様から頂いたコールセンターへの直接のお申し出、あるいは保険代理店経由でのお申し出は、毎月、内容を精査、分析しデータ化したうえで経営へ報告、業務改善に活かしています。

方針 7. お客様本位の取り組みの確保

(2) 従業員教育、役職員向け研修の実施

① 専門知識の向上を目的とした従業員教育制度

- 金融リテラシー向上につながる取組として、社員に対し、専門課程・応用課程等の業界共通試験、変額保険販売資格、外貨建保険販売資格などの販売資格取得に向けて受験を勧奨しています。お客さまとの接点が多いカスタマーサービスセンターでは、個人保険受電対応者（オペレーター）全員が専門課程と変額保険販売資格を取得しています。



② 役職員向け研修などの実施

- 2024年12月に「オペレーショナルリスク管理部会」を創設しました。役職員がお客さま本位の視点に立ち、誠実な業務遂行により、適切なリスクコントロールを行なうことで、ご契約をいただいているお客さまをお守りしていくという意識を醸成していきます。
- お客さま情報保護のため、従業員への情報セキュリティ教育に取り組んでいます。情報セキュリティの基本および情報セキュリティ事案・傾向と対策等についてeラーニング研修を定期的の実施しております。

