

Tokyo, Japan - 30 June 2017

## Press release

### 中小企業向け事業保険のエヌエヌ生命 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定

エヌエヌ生命保険株式会社(代表取締役社長:フランク・エイシク、本社:東京都千代田区、以下「当社」)は、お客さま本位の業務運営を継続し実現していくために、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」(以下、「本方針」)を策定いたしました。

当社は、中小企業とその経営者の皆さまが財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう、法人向け事業保険のエキスパートとして、全国約 5,000 店のプロフェッショナルな代理店を通じて、事業保障、事業承継、退職の準備など、中小企業とその経営者の皆さまのさまざまなニーズにお応えしております。

今般、金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」も踏まえ、今後もお客さま本位の業務運営をいっそう推進していくために、本方針を策定いたしましたので、公表いたします。

今後は、原則として年 1 回、具体的な取り組み状況の確認・本方針の見直しを行い、取締役会等で確認するとともに、当社ホームページなどで公表し、さらなるお客さま本位の業務運営を推進してまいります。

エヌエヌ生命は、これからも生命保険を通じて、日本経済を動かす力である中小企業を支え、経営者の皆さまを応援する存在であり続けるために、お客さまのニーズに応じたサービスの向上に取り組んでまいります。

本件に関する問い合わせ先

エヌエヌ生命保険株式会社 広報部 TEL:03-5210-5599 FAX:03-6685-7700

エヌエヌ生命は、オランダにルーツを持ち、170 年におよぶ伝統を誇る NN グループの一員です。NN グループは、欧州および日本を主な拠点とし、18 カ国以上にわたり、保険および資産運用事業を展開しています。その名は、源流である「ナショナル・ネーデルランデン」に由来しています。エヌエヌ生命は、1986 年に日本で初めてのヨーロッパ生まれの生命保険会社として営業を開始して以来、30 年以上にわたり、中小企業とその経営者が財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援しております。

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

### 1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定

#### <基本方針>

中小企業とその経営者の皆さまが財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援するという使命を果たすために、お客さま本位の業務運営の継続的な実践に向けた取組方針を策定・公表し、たゆまず取り組んでまいります。

#### <具体的な取り組み>

- この方針の実現に向けて、具体的な取り組みを策定し、これを実行します。
- それぞれの具体的な取り組みについて、定期的に見直しを行い、業務運営の継続的な向上を図ります。

### 2. お客さまの最善の利益の追求

#### <基本方針>

あらゆる行動の出発点を「お客さま」とし、誠実に行動し、お客さまが最良の選択ができるよう支援します。

#### <具体的な取り組み>

- 「Our values (私たちの価値)\*」において、「Care(配慮)、Clear(明瞭)、Commit(責任)」を掲げ、あらゆる行動の指針とします。
- この「私たちの価値」に加えて、遵守すべき行動の基準を定めた行動規範に則った行動を心がけます。
- お客さまとのコミュニケーションは、この行動規範の中で策定した5つのルール「1.お客さまのライフサイクルを通して、ニーズにあった商品を提供すること 2.お客さまにとって最善の価値を提供すること 3.商品、サービスにおけるリスク、リターン、コストについて説明をすること 4.商品、サービスならびに販売方法について、定期的に評価をすること 5.プロフェッショナルな代理店とのみ提携すること」に従って行います。

\*エヌエヌ生命および NN グループが価値基準として公表している、行動の基準や、意思決定にあたっての指針。お客さまが財務や財産の面で安定した将来を確保できるよう支援するため、『We care(私たちは気に掛け)、We are clear(明瞭であり)、We commit(責任を持ちます)』の3つのコアとなる価値に基づいて業務を行うことを求めるもので、すべての NN グループの社員がこの価値に基づいて行動する責任を持ちます。

### 3. お客さまへの適切な情報提供

#### <基本方針>

保険商品の販売や推奨に際しては、お客さまの適切なご理解・ご判断のために必要な情報を、分かりやすくご提供します。

#### <具体的な取り組み>

- お客さまのご判断にお役立ていただくために、ご経験や知識などに照らし、正確で十分な情報提供を行います。
- 保険商品の内容や特徴、ご契約条件などの重要な事項につきましては、お客さまに正しくご理解いただくために、「特に重要なお知らせ」などを用いて丁寧にご説明します。
- 情報の提供に際しては、重要なポイントは強調する、平易な表現を取り入れるなど、お客さまにとって分かりやすいものとなるよう努めます。
- ご説明に際しては、所定の審査を経た適正な資料を使用し、不当な表示のある資料やお客さまの誤解を招くような表示のある資料は、作成・使用をいたしません。また、資料の作成や審査につきましては、定期的にモニタリングを行います。
- 保険商品の推奨に際しては、その商品がお客さまのご意向と合致しているかについて、お客さまと相互に確認する機会を確保します。

### 4. お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

#### <基本方針>

お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまにふさわしい保険商品やサービスの開発・提供に努めます。

#### <具体的な取り組み>

- 一人ひとりのお客さまのご意向を把握したうえで、ニーズに沿った商品やサービスの提案に努めます。
- 保険商品やサービスの開発に際しては、お客さまのニーズに的確にお応えすることを主眼とします。また、ご加入後も、早期のご解約や寄せられた苦情などについてモニタリングを行い、定期的に商品やサービスの見直しを行います。
- ご契約者さまへ、ご契約ごとに年に1回「ご契約現況のご案内」を送付し、定期的な情報提供を行います。
- 保険金・給付金等をお支払いすることは、最も基本的かつ重要な責務であるとの認識を持ち、支払管理態勢の整備に取り組みます。

## 5. 利益相反の適切な管理

### <基本方針>

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を防止し、適切に管理します。

### <具体的な取り組み>

- お客さまに対して不利益となる場合の事柄を説明することなく、ご加入中の保険契約の乗換を推奨するなど、不当な手段によって当社の保険商品に加入することをお勧めすることがないよう、ご契約時のお客さまニーズの確認の徹底、およびご契約のご継続状況などのモニタリングを適切に実施します。
- 代理店への委託手数料などの支払いにおいては、お客さまのご契約のご継続状況などを適正に反映するほか、社員と代理店などの各委託先との間にクリーンな関係を保ちます。
- 代理店の選定に際しては、別途所定の基準を整備し、保険募集を行う体制の適切性を確認するとともに、お客さまのニーズに沿った商品やサービスの提供を行うために、適切な指導・研修を実施します。
- 運用の委託先および商品を選定する際には、運用受託機関の定性評価ならびに運用実績や運用資産等の定量評価による客観的かつ総合的な評価に基づいて行い、当社の関連会社等を優先することはいたしません。

## 6. お客さま本位の業務取り組みのための環境整備

### <基本方針>

お客さま本位の業務取り組みを実現するための環境を整えるとともに、その取り組みが適切に評価される態勢を構築します。

### <具体的な取り組み>

- 要請される法規制や各種ガイドライン、および行動規範などを含む社内ルールを遵守したうえで、お客さまに資する行動ができるような従業員教育を行います。
- 各種研修をはじめとする能力開発の機会を確保するとともに、相互に向上を図ることができる職場環境の整備に努めます。
- お客さまの立場に基づく業務運営を評価の軸に取り入れ、その取り組みについて適切に評価を行います。
- 従業員だけでなく、代理店に対しても、各種研修制度などを通じて、お客さま利益に資する適正な知識や能力の向上の機会を提供します。