

2025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

明治安田トラスト生命保険株式会社

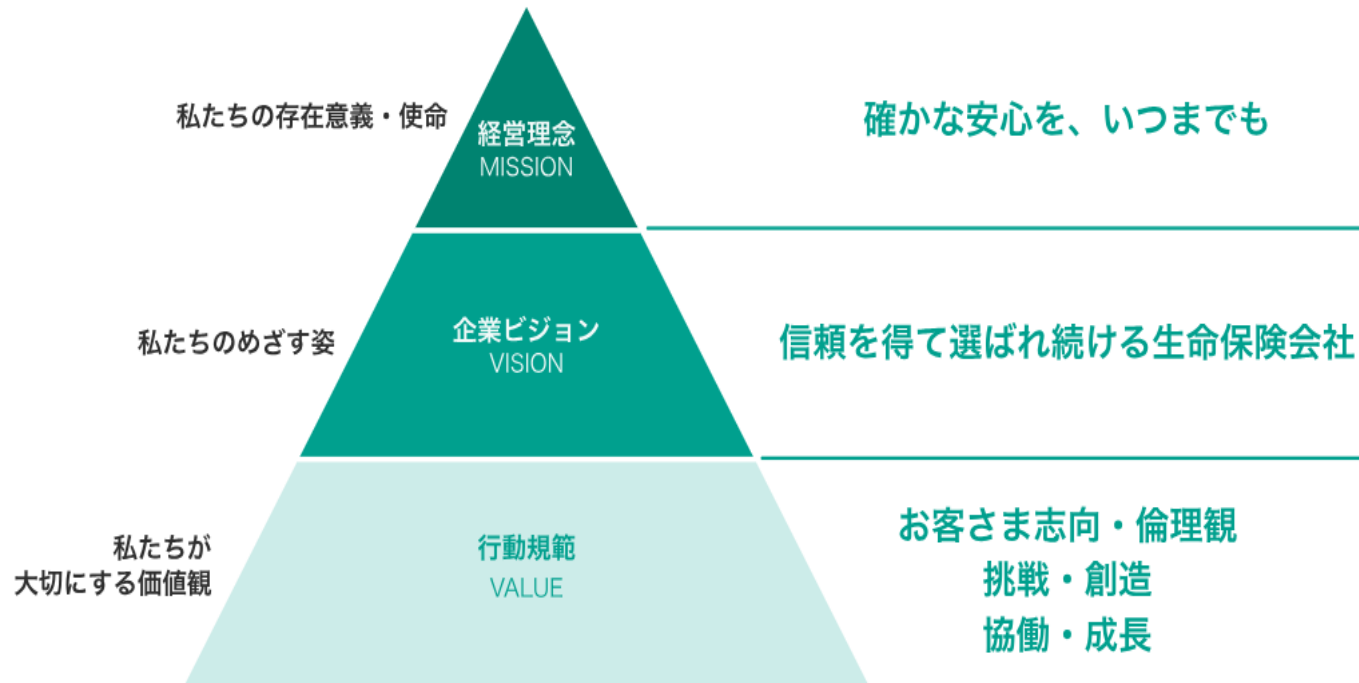
2025年10月1日に社名を「イオン・アリアンツ生命保険株式会社」より「明治安田トラスト生命保険株式会社」に変更しました。

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、新規募集を停止しました。

記載の内容は、2025年度末（2026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。

フィロソフィー

フィロソフィーは、明治安田グループの一員である当社の基本的な理念を示すものとして、経営理念、企業ビジョン、行動規範で構成します。



(経営理念の言葉に込めた想い)

私たちは、ビジネスパートナーとともにお客さまを大切にする会社に徹し、明治安田グループの生命保険会社として、商品・サービスの提供を通じ、「いつまでも変わらぬ安心」をお届けいたします。

お客さまとの絆

ビジネスパートナーとともに、お客さまに寄り添い、確かな安心をお届けする

地域社会との絆

社会から必要とされる価値を創造し、地域社会に貢献する

未来世代との絆

未来の世代を想い、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献する

働く仲間との絆

挑戦意欲や多様性を尊重し、働きがいのある職場を実現する

お客さま志向・倫理観

一、私たちは、お客さまを大切にし、高い倫理観のもと行動します。

挑戦・創造

一、私たちは、果敢に挑戦し、新しい価値を創造します。

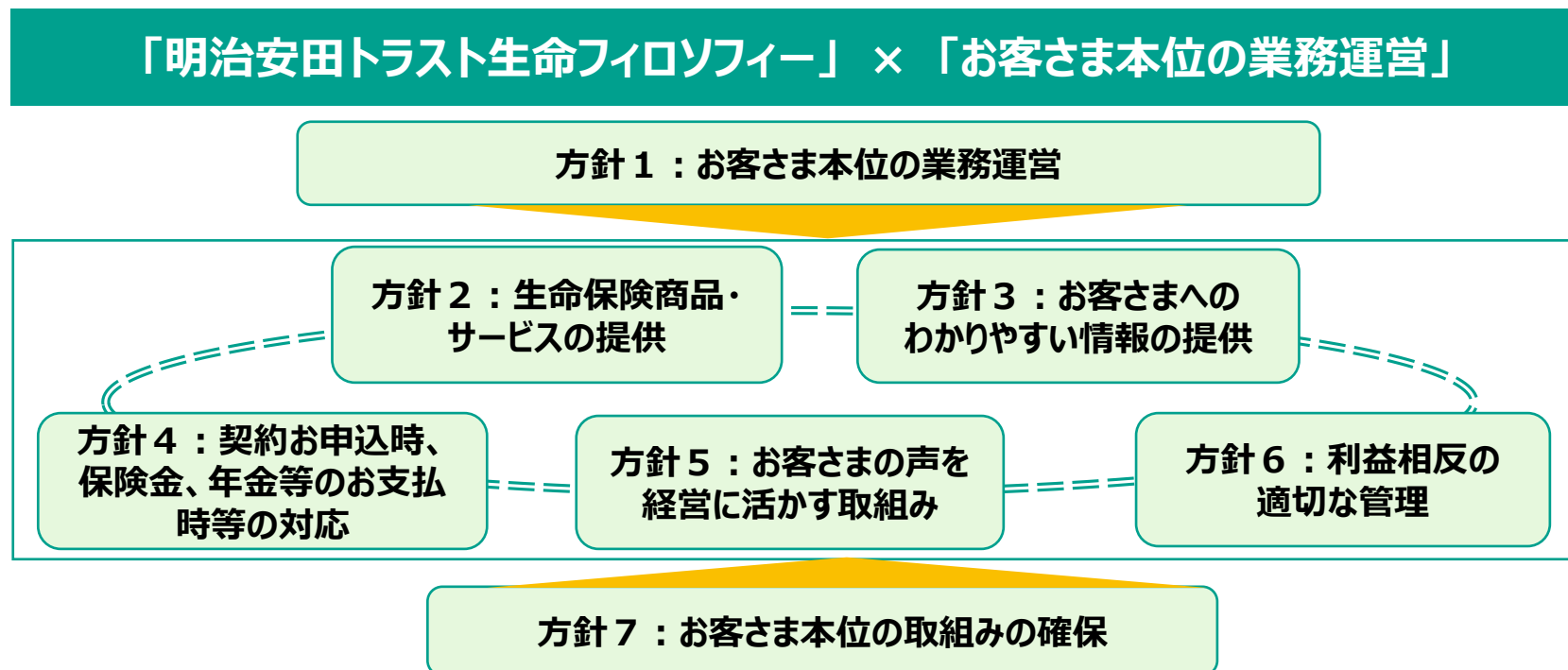
協働・成長

一、私たちは、働く仲間と互いに助け合い、共に成長します。

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」をよりいっそう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ます。



各方針は相互に関連付けられ体系化されています。

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様を大切に、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

- 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めざすため、部署を超えた協働により課題に取り組む体制を整えています。
- 「業務品質向上委員会」において、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、「オペレーション委員会」を中心にお客様の声全般(お問い合わせ、ご意見等)を起点としたサービス改善に取り組んでいます。
- 商品部では、お客様と直接相對している募集人および営業社員へヒアリングを行ない、お客様のニーズおよび当社の商品認知度ついて調査、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 お客様の声を収集・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います。

各委員会メンバーを中心に社内横断的に、改善を要する事項の抽出および改善策の検討、改善進捗状況のフォローアップを定期的に行なっています。



② 「カスタマーサービスセンター」における教育体制

2025年12月には、「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「団体信用生命保険の苦情等対応について」事例を用いた研修を実施しました。

2026年1月には、「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」を策定、同時にカスタマーサービスセンターに対して研修を実施し、安全な職場環境を維持し、お客様にいつまでも変わらない安心をお届けす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

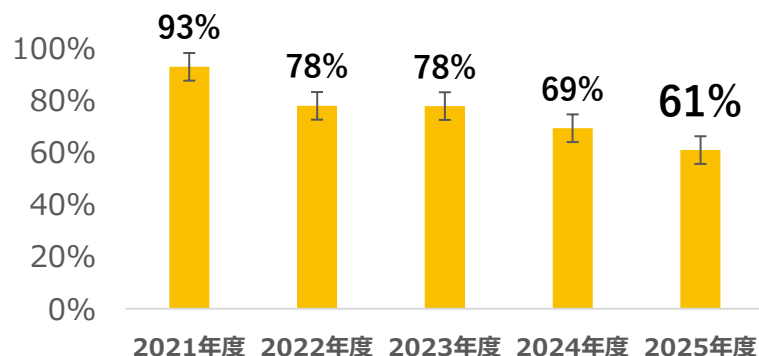
(3) 評価指標 (KPI) 設定について

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。

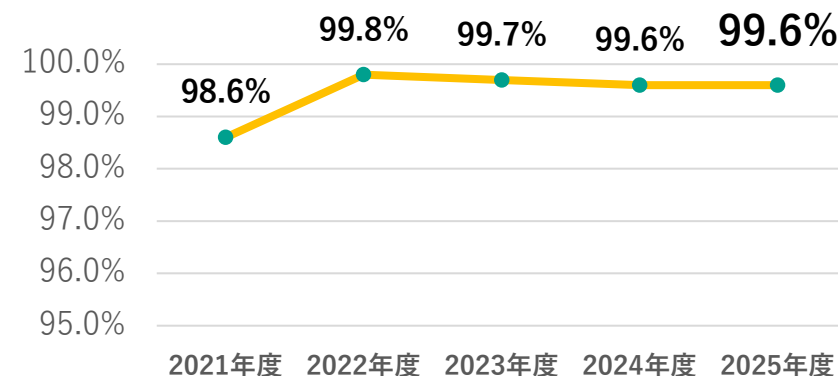
2025年度 (2025年4月~2026年1月) の利用率は61% (注) となりました。 (注) アプリ登録者に対するアクティブユーザー数をカウントし算出



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、2025年度 (2025年4月~2026年1月) の実績は99.6%となりました。



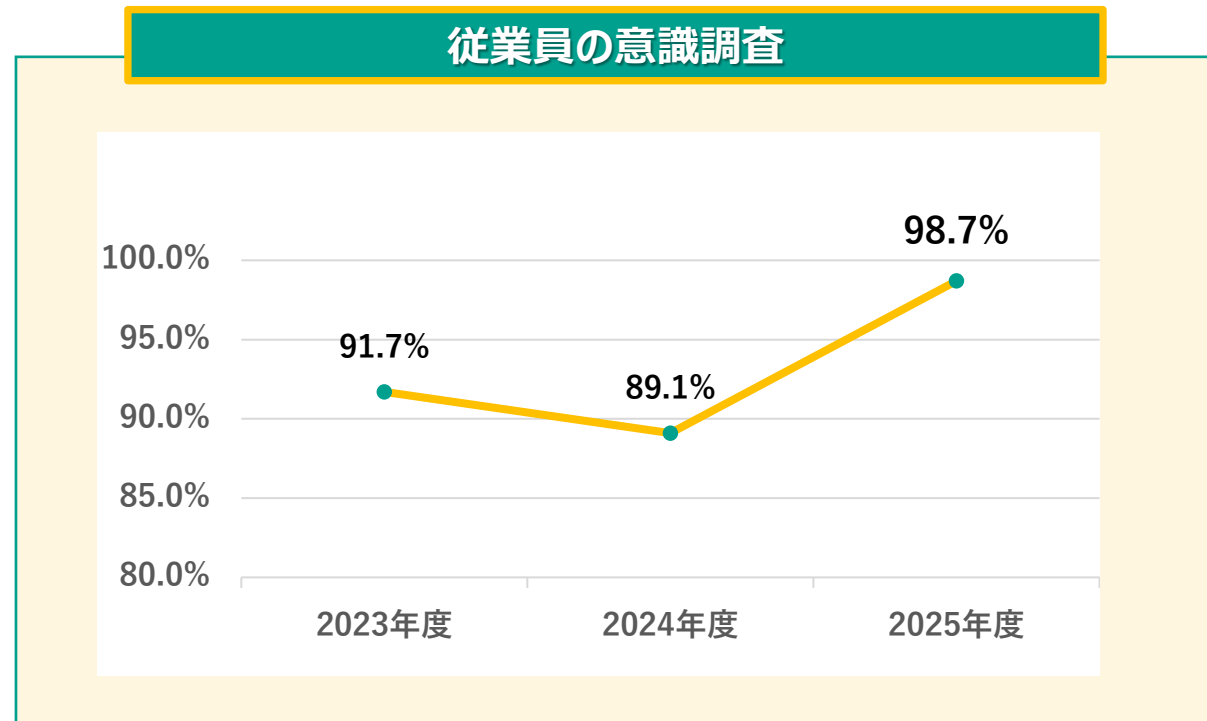
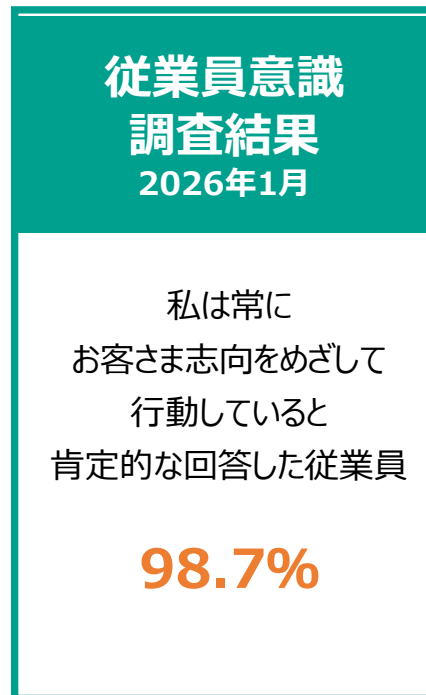
※ 一般的なアプリのアクティブ率は累計DL (ダウンロード) 数の伸びとともに低下していきますが、半年後も50.5%と半数以上のユーザーがアクティブな状態をキープ、その後ゆるやかに低下し、1年後に40.8%となります。2年目のアクティブ率月間平均は、35.8%。3年目は、28.3%となります。Source : yappli <https://yapp.li/magazine/3956/#11DL>

※ 個人保険のお取り扱い停止 (2025年6月末) にともない、次年度以降、評価指標 (KPI) としての見直しを行なう予定です。

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（従業員意識調査）

当社では「お客様本位の業務運営基本方針」の取組みについて図る評価指標（KPI）として、2023年9月以降、「お客様の本位の業務運営にかかる意識の浸透度を測る社内調査」を実施しています。この社内調査では、「お客様志向」を意識した業務遂行ができているか、社員の意識の浸透度を測定しています。



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
<p>医療保険の給付金請求において、不支払い等などになった契約について診断書相当額を返金していますが、昨今の物価上昇等に鑑み、診断書相当額を5,000円から5,800円に引き上げました。</p>	2025年12月
<p>がん治療の実態にあわせて「団体信用生命保険がん先進医療特約」の保障内容を見直し、以下の改定を行ないました。</p> <ul style="list-style-type: none">・お支払いする給付金に「がん先進医療支援給付金」（10万円）を追加・「がん先進医療給付金」の1回あたりの上限額を500万円から2,000万円に、通算限度額を1,000万円から2,000万円に、それぞれ引き上げ、新規のご契約のみならず、対象のご契約にすでにご加入されているお客様についても、お手続きいただくことなく、改定後の保障内容に移行しました。	2026年2月

方針 2. 生命保険商品・サービスの提供

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・サービスの開発・提供・管理に努めています。

(1) 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います。今後も商品ラインアップの拡充に努めます。

- ・団体信用生命保険（一般団信／ワイド団信）
- ・がん保障特約付団体信用生命保険（がん団信）
- ・就業不能保障特約付団体信用生命保険（全疾病団信）
- ・がん保障特約付就業不能保障特約（特定疾病保障特則適用）付団体信用生命保険（8疾病団信）

住宅購入されるお客さまの幅広いニーズにお応えするため、左記に加え、保険業法に基づく事務代行により「失業信用費用保険」、「居住不能信用費用保険」もお取り扱いしています。

(2) 団体信用生命保険の特約を改定

団体信用生命保険就業不能保障特約を改定し、特定疾病の場合には支払要件となる就業不能状態の期間を6カ月に短縮しました。

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、新規募集を停止しました。
記載の内容は、2025年度末（2026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

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います。これからもお客さまへの利便性の向上を図ります。

生命保険料控除証明書の電子発行

当社はマイナンバーカード連携サービスを利用した電子交付を取り扱っています。
ご利用にはマイナンバーカードが必要となります。
以下のようなご利用方法を検討されている場合、電子発行をお申し込みください。

- 生命保険料控除証明書を毎年、電子交付の形で受け取りたい
- マイナンバーカード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
- ほかに生保などにご加入されており、資料をまとめて取得したい

※こちらは医療保険専用のサービスとなります。
団体信用生命保険を契約されたお客さまならびに旧アリアンツ生命で契約されたお客さまは対象外です。

マイナンバーカードを利用した発行方法
【控除証明書電子交付サービス】のご案内

お申込手続き

マイナンバーカードを利用した発行方法【控除証明書電子交付サービス】のご案内

- マイナンバーサイト経由で生命保険料控除証明書の取得や各種申告書への自動入力をしたい方
- 年末調整時に勤務先に電子データを提出したい方
- 『国税電子申告・納税システム(e-Tax)』利用時に、添付書類として利用したい方
- 国税庁HPで印刷可能な形式(QRコード付PDFファイル)に変換した後、印刷して確定申告や年末調整に使用したい方

マイナンバーカードを用いた、[年末調整・確定申告の詳細はこちら](#)
※QRコードは(株)デンソーウェーブの商標です。

詳しくは、当社ウェブサイト“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、国税庁ウェブサイトをご確認ください。

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、新規募集を停止しました。

記載の内容は、2025年度末（2026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・コミュニケーションに関して配慮が必要な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、コミュニケーションに関して配慮が必要なお客さまから問い合わせが入った場合でも、通常と同様のご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います。

ご高齢のお客さま専用窓口

音声アナウンスに続いて担当者に直接つながり、お問い合わ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

受付時間
月曜～金曜 9:00～18:00
土曜 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

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、新規募集を停止しました。
記載の内容は、2025年度末（2026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) 多要素認証の導入

マイページのセキュリティ対策の一環として、ログイン時の認証方法を追加（多要素認証）を2025年9月2日より導入しました。マイページログイン時に追加でご登録のお電話番号にショートメール、または自動音声による認証コードをお送りした情報を入力することで安心してマイページをご利用いただけるようにしました。



方針3. お客様へのわかりやすい情報の提供

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様のご契約の維持・保全に注力し、新規募集を停止しました。

記載の内容は、2025年度末（2026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、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

政府が策定した「アセットオーナー・プリンシプル」の趣旨に賛同し、これを受け入れることを2025年10月に表明しました。当社では、ディスクロージャー誌等において、生命保険会社共通の様式で運用実績を公表しています。また、運用方針についても公表しています。

（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

2024年7月より「手話・筆談サービス」を導入しています。コミュニケーションに関して配慮が必要なお客様には、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

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、新規募集を停止しました。

記載の内容は、2025年度末（2026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、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・元気パスポート ワイド契約者様向けガイドブック」をご提供しています。
- ② 医療保険のお客さまマイページでは、給付金の請求書類送付の受付をしていただけます。
- ③ 年1回のお客さま向け「総合通知」において、社名変更に伴う変更内容のお知らせや、ご家族登録サービスや給付金などのご請求を分かりやすく説明した書面を作成し同封しました。
- 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・コミュニケーションに関して配慮が必要なお客様への取組み

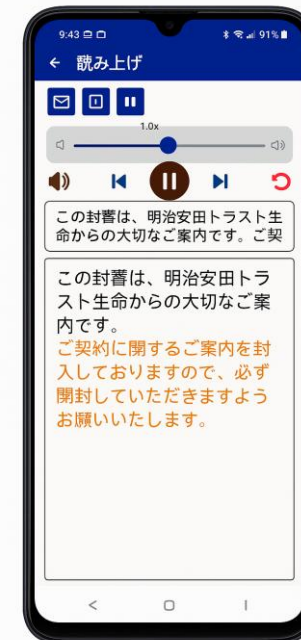
- ご高齢または視覚に配慮が必要なお客様の利便性向上を目的として、お客様向けに「音声コード Uni-Voice (ユニボイス)」を2025年10月より導入しました。

※Uni-Voiceは、「特定非営利活動法人日本視覚障がい情報普及支援協会の登録商標です。

- ホームページ上にお問い合わせフォームを設置し、営業時間内にお問い合わせが

難しいやお客様や、コミュニケーションに関して配慮が必要なお客様にもお問い合わせいただけるような対応としています。

- コミュニケーションに関して配慮が必要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。



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お手続き（前ページ続き）

② 正確で公平な新契約引受査定業務遂行への取組み

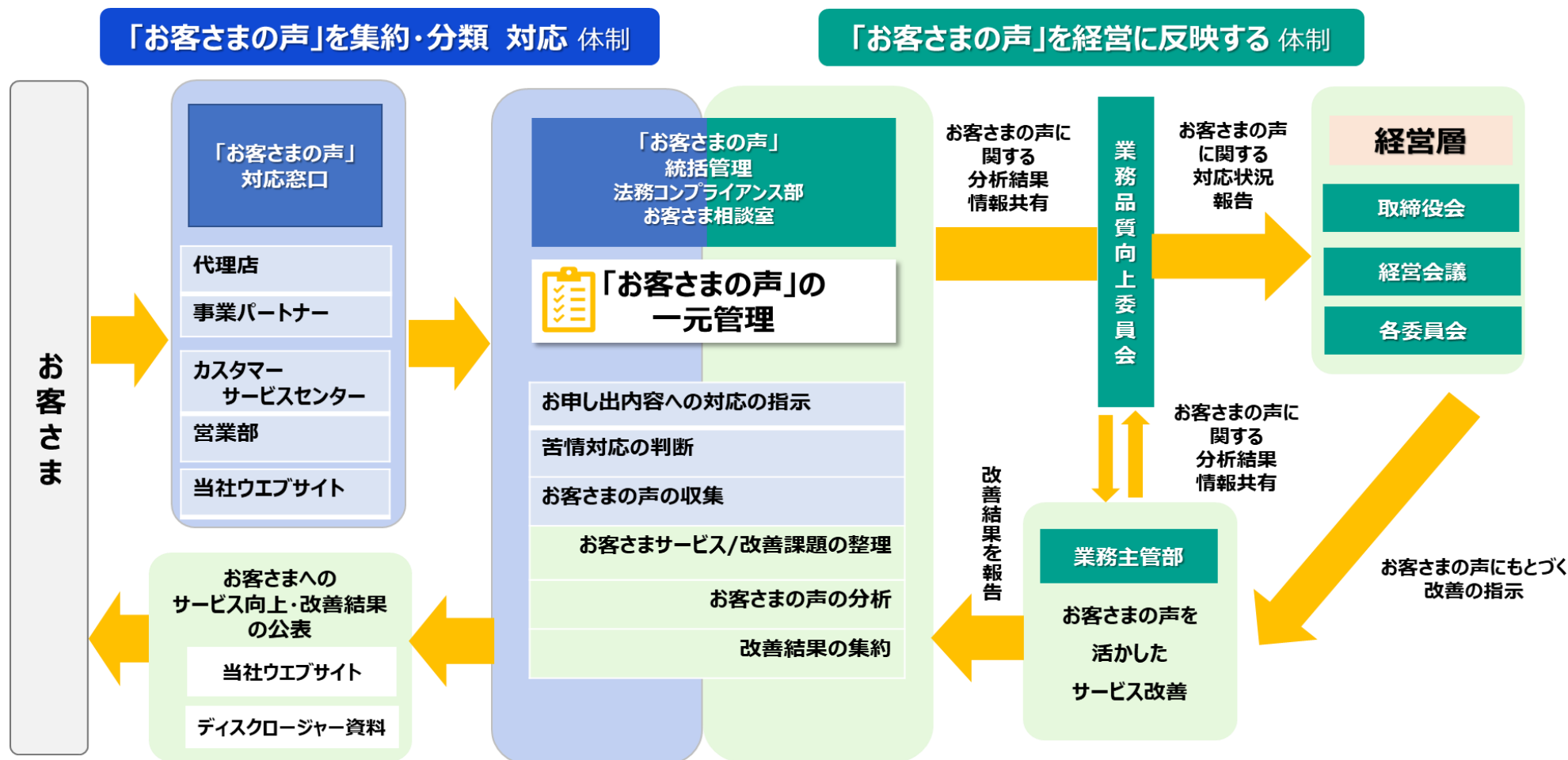
- 査定者は一般社団法人日本アンダーライティング協会のアンダーライティング資格の取得、教育講習会へ参加を行なっています。

③ 正確かつ迅速な保険金等支払業務遂行への取組み

- 支払査定者は業界資格取得等を通じて、業務スキルの向上に努めています。

方針 5. お客様の声を経営に活かす取組み

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、新規募集を停止しました。

記載の内容は、2025年度末（2026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、毎月該当の取引有無の確認を社内で行っています。

2025年度の該当の取引はありません。

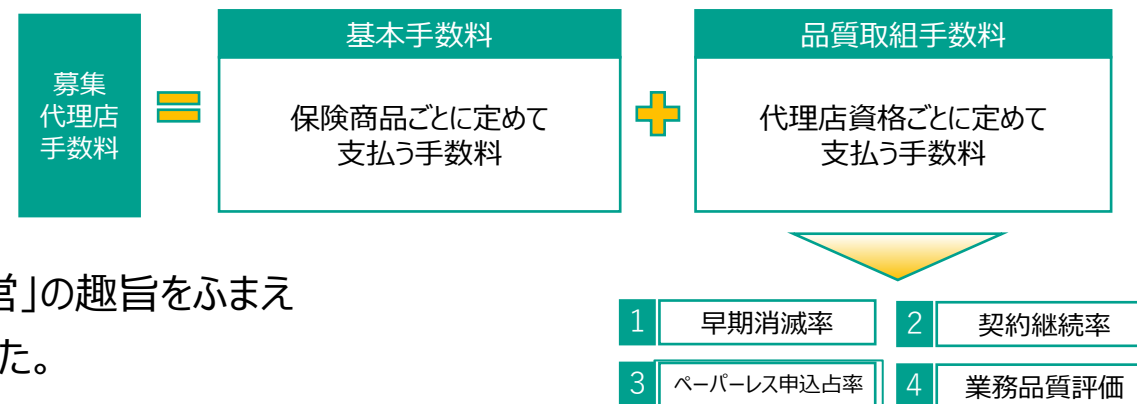
（2）保険代理店への手数料の考え方について

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います。

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組みを進めています。

(1) 経営理念の浸透

- ① 年度始には、各部署が自ら「お客様本位の業務運営に関する部計画」を策定しました。
全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 2025年7月の明治安田グループ入りを契機に、「『私たちの行動原則』特別週間」の運営に取り組んでいます。
同年10月には過去の事象に学び、「倫理観」への理解を深めるとともに、「生命保険会社の役割を超える」取組みについて、ワークショップ形式にて全役職員で討議をしました。
また、2026年3月には、過去の震災時に培われたお客様に「寄り添う姿勢」と、働く仲間の「行動好事例」からの“学び”を全役職員で共有しました。
これらを通じ、「お客様本位の業務運営」への取組み意識をよりいっそう高めています。
- ③ お客様からいただ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業務改善に活かしています。

方針 7. お客様本位の取組みの確保

(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みとして、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、受電対応者（オペレーター）全員が、一般課程試験と専門課程試験を、また団体信用生命保険の業務を担当する受電対応者（オペレーター）は、損害保険募集人一般試験の基礎単位の資格を取得しています。



② 役職員向け研修などの実施

- 「リスク管理研修」を実施しています。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。
- 「コンプライアンス研修」の実施、および「コンプラCX通信」の発信を定期的に行ない、コンプライアンス意識の向上につなげています。
- お客さま情報保護のため、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います。

