

2024年6月28日

プレスリリース

中小企業向け法人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」の改定
ならびに具体的な取り組みの公表

エヌエヌ生命保険株式会社（代表取締役社長：マリウス・ポペスク、本社：東京都渋谷区、以下「当社」）は、お客さま本位の業務運営をいっそう推進していくため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく具体的な取り組みを公表するとともに、この結果を踏まえ、本方針を改定いたしましたので、お知らせいたします。

当社は2017年6月に、お客さま本位の業務運営を継続し実現するために「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。また、毎年、本方針に基づく具体的な取り組みを公表するとともに、この結果を踏まえ、本方針を改定しております。

当社はこれからも、「中小企業の“大切なもの”を共に守ります」という使命を果たすため、本方針に基づく取り組み状況の確認・本方針の見直しを行い、お客さま本位の業務運営の継続的な向上を推進してまいります。

以上

本件に関する問い合わせ先（報道機関用）

エヌエヌ生命保険株式会社 広報部 原、片山

TEL: 03-6892-0523 Email: ML-IL-JP-CCA@nnlife.co.jp

エヌエヌ生命は、オランダにルーツを持ち、175年以上におよぶ伝統を誇る NN グループの一員です。NN グループはヨーロッパおよび日本を主な拠点とし、11カ国にわたり、保険事業、年金事業、銀行および投資業務を展開しています。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、約40年にわたり、「中小企業サポーター」として、中小企業の“大切なもの”を共に守る商品やサービスをご提供しています。エヌエヌ生命ウェブサイト：<https://www.nnlife.co.jp>

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

<基本方針>

「中小企業の”大切なもの”を共に守ります」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。
- この方針の成果指標(KPI)として、「お客さま満足度(NPS:ネットプロモータースコア)」を設定し、お客さまからの 評価を、施策の効果の検証ならびに継続的なサービス向上に活用してまいります。

—お客さまからの声をもとに、手続きの利便性向上に資する取り組みの一環として、各種保全関連帳票の改訂を行いました。

—お客さまの負担を減らし迅速かつ正確なサービスを提供することを目的に、マイページ（ご契約者さま専用インターネットサービス）や電話で対応・請求が可能な各種変更等手続きの内容を拡大いたしました。

2. お客様の最善の利益の追求

<基本方針>

あらゆる行動の出発点を「お客様」とし、誠実に行動し、お客様が最良の選択ができるよう支援いたします。

<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いたします。
- 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。
- お客様とのコミュニケーションは、行動規範の中で策定した5つのルール「1.お客様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.お客様に対して公正な価格で商品を提供すること 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かつ登録を受けた代理店とのみ提携をすること」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。お客様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. お客様本位の業務運営に資する募集代理店との委託

<基本方針>

代理店資格制度・代理店手数料体系について、お客様本位の業務運営に資する体系となるよう改定を行うとともに、お客様にご理解いただけるよう情報提供を行ってまいります。

<具体的な取り組み>

- 2024年8月より、募集代理店におけるお客様本位の業務運営をより一層後押しすることを目的として、「代理店業務品質」、「内部管理体制」などの、保険販売および代理店業務の「質」の視点を重視した手数料体系へ移行いたします。

—当該制度については定期的に見直しを行い、お客様本位の業務運営に資する手数料体系を目指すとともにお客様にご理解いただけるよう公表してまいります。

4. 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いたします。

<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、「契約概要」※・「注意喚起情報」※などを用いて丁寧にご説明いたします。

※「契約概要」は、お客さまが保険商品の内容を理解するために特に説明すべき重要な情報・事項を記載した書面を指します。

※「注意喚起情報」は、お客さまが契約にあたって特に注意すべき情報・事項を記載した書面を指します。

—乗換契約時における適切な情報提供(お客さまの不利益事項の明確化)を行うことを目的に、注意喚起情報の改訂を行いました。

—お客さまの公的保険に対する理解を促進するため、当社ホームページでの公的保険制度に係る情報提供に加え、保険加入のご検討の際に、公的保険制度と当社商品との関係性を明示したお客さま向け資料を作成いたしました。

- 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。

—保険商品の内容や特徴などをご説明する際に使用するパンフレットについて、パソコンやスマートフォンでご覧いただける電磁的なパンフレットを提供しております。文字に加え音声とアニメーションによる解説を用いることで、これまで以上にお客さまのご理解を深めていただくことができます。

—障害のある方やご高齢の方を含むすべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスの提供を目的に、ウェブアクセシビリティ改善の取り組みを行っております。

- 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いたします。

- 将来的に市場リスクを有する投資性商品を提供する際には、商品の特性を正しく理解いただけるよう、より慎重かつ丁寧に情報提供を行います。

5. お客様のニーズに沿った商品・サービスの提供

<基本方針>

お客様のニーズを的確に把握し、お客様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>

- それぞれのお客様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、お客様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。
 - 急速に電子マネーが普及する昨今の社会情勢をふまえ、未納保険料等の入金促進、また顧客利便性の向上を目的として「払込票」に記載されたバーコードを、スマートフォンアプリで読み取ることにより、お支払いを可能としております。
 - 乗換契約時における「保障の空白（無保険期間の発生）」や「保険料の二重払い」といった不利益の発生を防止することを目的に、解約同時新契約制度の取扱範囲を拡大いたしました。
- お客様からのご意見ご要望をもとに、お手続き書類の改訂や社内体制の見直しを行い、お客様の負担を減らし迅速かつ正確なサービスの提供に努めてまいります。
 - ご契約者さまに対する継続的なアンケート調査やインタビュー調査を通じ、当社サービスに対する評価・ご意見を収集・分析しております。お客様よりいただいたお声に基づき、持続的なサービスの向上に努めてまいります。
 - ご契約者さまが事前に登録いただいたご家族の方が、ご契約者さまに代わって「保険契約内容のお問い合わせ」や「各種手続き書類の送付依頼」ができるご家族情報登録制度の取扱いを行っております。
 - 「マイページ」の機能を拡張し、生命保険料控除証明書のダウンロードやご家族情報登録制度の申込が可能となりました。
- 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継続的に取り組みます。
 - 「マイページ」にて入院給付金請求のお手続きが可能となりました。
- 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。

- 中小企業経営者やそのご家族が抱える課題やニーズを理解するため、カスタマーエクスペリエンス部によるお客さまへの対面インタビューを継続的に実施し、お客さまの真のニーズを特定し、新たなサービスや商品の開発につなげます。
- ご契約者さまへ、当社の様々なサービスや取り組みをより一層ご理解いただくことを目的として、冊子送付等により積極的な情報提供を行ってまいります。
- 「保険金に留まらないサポート」の提供を通じたカスタマーエクスペリエンス(顧客体験)の向上に資する取り組みとして、日常の健康リスクの軽減・就業不能状態からの早期復帰を支援するための付帯サービスを提供しております。
- 聴覚に障がいがあるお客さまの当社への連絡手段として、「電話リレーサービス」※を提供しております。

※「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難がある方を、手話通訳者などが通訳オペレーターとして仲介することにより、電話で双方向につなぐサービスです。通訳オペレーターは、聴覚や発話に困難がある方が希望する相手方の電話番号へ電話をかけ、「手話」や「文字」を通訳して相手方へ伝達するほか、相手方の「音声」を通訳して聴覚障害者に伝達し、両者の会話をお手伝いします。

- 視覚に障がいがあるお客さまに対して、「ご契約内容のお知らせ」および「生命保険証券」等に記載されている内容について、「音声コード(Uni-Voice)」を貼付した書面の提供を開始いたしました。スマートフォン・タブレット用のアプリケーション(無料)または活字文書読み上げ装置を使用して音声コードを読み取ると、文字情報をテキスト表示するとともに音声にて読み上げることが可能となります。
- 令和6年能登半島地震に関する対応として、被災されたお客さまに各種特別対応を実施するとともに、関連する災害補助金・助成金の最新情報を集約するウェブサイト「災害補助金ナビ」を開設いたしました。「災害補助金ナビ」は多岐にわたる複数自治体の支援情報のなかから、中小企業経営者が受給可能性のある補助金・助成金を見逃さないよう最新情報をウェブサイト上に集約するサービスです。またメールアドレスを登録すると補助金の更新情報を受け取れる他、電話やウェブサイト上のフォームを通じて申請の要件や金額等に関する問い合わせにも対応が可能となります。

6. 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、適切に管理いたします。

＜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いたします。
- 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。
- 投資先企業の企業価値向上による中長期的な投資収益の向上を目指し、目的を持った対話、及び議決権行使等を通じて、機関投資家としての責任を果たしてまいります。外部の運用機関に運用を委託する場合は、同機関に対して、適切なスチュワードシップ活動の実施を要請すること等を通して、同責任を果たしてまいります。
- 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・研修を実施いたします。
- 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。
- 募集品質の向上や募集にかかる不正行為の防止を目的に、募集モニタリングを継続的に実施しております。

—代理店の募集品質向上についての具体的指標を周知するとともに、その一部指標の数値を代理店に公表しております。

—「代理店業務品質」、「内部管理体制」などの、保険販売および代理店業務の「質」の視点を重視するとともに、代理店に対してその結果を通知します。

7. お客様本位の業務取り組みのための環境整備

<基本方針>

お客様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いたします。

<具体的な取り組み>

- 社員の評価に「顧客」の項目を取り入れ、その取り組みについて評価を行います。
—2019年より、「お客様満足度(NPS)」を社員の評価に反映することとしています。
- コンプライアンス研修を行う等、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、お客様に資する行動ができるような社員教育を行います。
—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。
- 社員だけでなく、代理店に対しても、各種研修制度などを通じて、お客様利益に資する適正な知識や能力の向上の機会を提供いたします。
—委託先代理店におけるお客様本位の営業活動を更に推進することを目的に、代理店向け研修に外部の専門家やコンサルタントを招き、お客様本位の営業活動を行うための研修を実施いたしました。
- 障がいのあるお客様の申込について、理解されやすい説明時の配慮など、対応方法について明確化しております。
—障がい者、および傷病等により自筆困難のあるお客様のお申込において、取扱条件や取得書類を明確化することにより新契約加入手続きをしやすくいたしました。
- ダイバーシティ(多様性)の推進・社会的関心・要請の高まりをふまえ、一定の条件のもと、保険金受取人等の範囲について、戸籍上の配偶者・親族に限らず、柔軟に(同性パートナー等)指定可能とし、またその範囲も拡大いたしました。
- 当社従業員による中小企業支援ボランティア活動『SME※サポーターズ』プログラムを通じて、中小企業経営者やその後継者と当社の従業員との交流の機会を設け、支援先企業のニーズをより深く理解し業務に活かすことで相互の成長機会につなげることを目指します。 ※SME: 中小企業を意味する Small to mid-sized enterprise の略

以上

「お客さま本位の業務運営に関する 取り組み方針」に係る事例について (2023年7月～2024年6月)

当資料は、お客さま本位の業務運営に関する取り組み内容のうち、
この1年間における主な内容をまとめたものです

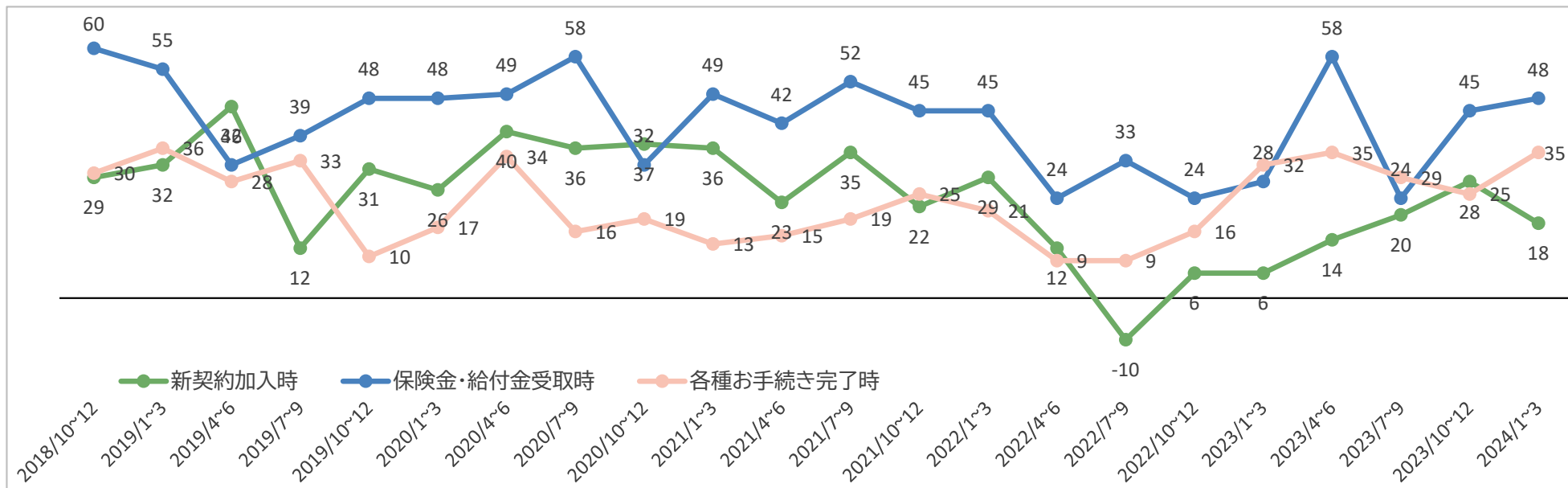
2024年6月
エヌエヌ生命保険株式会社



方針1. お客様本位の業務運営

- ✓ 当社は、NPS調査（※）でいただいた「お客さまからの声」を社内で共有し、適切な業務運営やサービス向上に活用するとともに、必要に応じてお客さまへご連絡させていただき改善に努めるなど、お客さま本位の業務運営の向上に努めてまいります。
- ✓ 当社はこれからも、「中小企業の”大切なもの”を共に守ります」という使命を果たすため、本方針に基づく取り組み状況の確認・本方針の見直しを行い、お客さま本位の業務運営の継続的な向上を推進してまいります。

【お客さま満足度（NPS）の推移】



※NPS：ネット・プロモーター・スコアとは、顧客ロイヤルティを図る指標の一つ。0～10までの「11段階評価」で推奨度を計測し、0～6点を付けた人を「批判者」、7・8点を付けた人を「中立者」、9・10点を付けた人を「推奨者」と分類。推奨者の割合から批判者の割合を引いた数値がNPSと呼ばれ、-100%～+100%の間の数値で表されます。

※2018年10月～2024年3月までに、各種手続き時のお客さまアンケートをご返信いただいたご回答を集計。

方針4. お客さまへの適切な情報提供

■公的保険（公的年金）制度見える化対応

お客さまのケガや病気などの日常生活における様々なリスクに備えるための手段である保険には、大きく分けて公的保険と民間保険の2種類があります。

国が運営する公的保険は原則として強制加入である一方、保険会社が運営する民間保険は任意加入となります。

民間保険は公的保険を補完する面もあることから、公的保険の保障内容を理解したうえで、必要に応じた民間保険に加入することが重要であり、お客さまの公的保険に対する理解を促進するため、当社ホームページでの公的保険制度に係る情報提供に加え、保険加入のご検討の際に、公的保険制度と当社商品との関係性を明示したお客さま向け資料を作成いたしました。

30852-002 公的保険の見える化 保障商品の購入のご検討にあたって 知っておきたい、公的保険制度

はじめに

病気やケガなどの日常生活における様々なリスクに備えるための手段である保険には、大きく分けて公的保険と民間保険の2種類があります。国が運営する公的保険は原則として強制加入である一方、保険会社が運営する民間保険は任意加入となります。民間保険は公的保険を補完する面もあることから、公的保険の保障内容を理解したうえで、必要に応じた民間保険に加入することが重要です。

公的保険制度とエヌエヌ生命の主な保険商品

リスク	公的保険制度など	エヌエヌ生命の主な保険商品
病気・ケガ	公的医療保険 国民健康保険/国民健康保険制度・国民健康保険 国民健康保険/国民健康保険制度 子ども医療費助成制度、特定医療費負担助成制度 など	簡易保険/国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW)
障害上・高齢者上の病気・ケガ	障害保険 国民健康保険/国民健康保険制度・国民健康保険 国民健康保険/国民健康保険制度 子ども医療費助成制度、特定医療費負担助成制度 など	簡易保険/国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW)
老後	公的年金 国民年金 厚生年金	簡易保険/国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW)
死亡	公的年金 国民年金 厚生年金	簡易保険/国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW)
介護・認知症	公的年金 国民年金 公的介護保険 など	簡易保険/国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW)
障害	公的年金 障害年金 国民健康保険 障害福祉サービス	簡易保険/国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW)
喪失	国民年金	簡易保険/国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW) 国民健康保険補償特約(NW)

30852-002 公的保険の見える化
知っておく、公的保険制度

公的年金

国民年金/国民健康保険/国民健康保険/国民健康保険

国民年金は、国民健康保険と併せて国民年金に加入することで、国民健康保険の負担が軽減されます。

国民健康保険

国民健康保険は、国民健康保険に加入することで、国民健康保険の負担が軽減されます。

国民健康保険補償

国民健康保険補償は、国民健康保険に加入することで、国民健康保険の負担が軽減されます。

国民年金

国民年金は、国民年金に加入することで、国民年金の負担が軽減されます。

国民健康保険

国民健康保険は、国民健康保険に加入することで、国民健康保険の負担が軽減されます。

国民健康保険補償

国民健康保険補償は、国民健康保険に加入することで、国民健康保険の負担が軽減されます。

その他便利なサイトを紹介

国民健康保険補償特約(NW)の紹介ページ

国民健康保険補償特約(NW)の紹介ページ

方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

■「マイページ（ご契約者さま専用インターネットサービス）」の機能拡張

◆「生命保険料控除証明書」の再発行機能

PDFでのダウンロードが可能となり、証明書紛失時等の必要な時にいつでもすぐに再発行書類を入手いただけるようになりました。

◆「ご家族情報登録制度」の申込機能

ご家族情報の登録・削除手続きがマイページ上で行えるようになりました。

◆「入院給付金請求」の手続き機能

マイページ上で入院給付金を請求できるようになりました。

◆「保険証券再発行」機能

保険証券の再発行の手続きを行えます。

個別証券に加えて一括証券もマイページ上で再発行可能になりました。

※上記のお手続きには一定の条件があります。

詳細は当社サービスセンター（0120-521-513）までお問い合わせください。

平日9:00～17:00（土・日・祝日および12/31～1/3を除く）



The screenshot displays the NN My Page interface. At the top, there is a navigation bar with 'ホーム', '契約一覧', 'お問合せ', and 'お手続き'. Below this, a '契約一覧' (Contract List) section shows details for a policy: '年間保険料: 111,000円' and '解約時受取金額: 433,000円', with a 'データ基準日: 2024/06/07'. A prominent advertisement for 'マウリッツハイス美術館 デジタルツアー' (Mauritshuis Museum Digital Tour) is featured, mentioning 'エヌエヌ生命スペシャルコンテンツ' and 'ツアーを再生'. Below the ad, a notice states: 'NNグループがメイスンサーを擁するオランダ、マウリッツハイス美術館の著名な作品を、オンラインでお楽しみいただけるデジタルツアーです。'. At the bottom, an 'お知らせ' (Notice) section explains that users can watch contract content as an animation, and clicking on the policy number will regenerate the animation. It also notes that if the main contract type is the same as the previous one, the animation will be generated from 30 days prior.

方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

■視覚障がいのあるお客さまへの新サービス開始について

視覚に障がいがあるお客さまの新たなサービスとして「音声コード（Uni-Voice）」を貼付した書面の作成を開始いたします。こちらは、スマートフォン・タブレット用のアプリケーション（無料）または活字文書読み上げ装置を使用して音声コードを読み取ると、文字情報をテキスト表示するとともに音声にて読み上げるサービスとなります。

目の不自由なお客さまにおかれましては、当社にお申し出をいただければ「ご契約内容のお知らせ」および「生命保険証券」等に記載されている内容について、音声コード（Uni-Voice）（※）を貼付した書面をご提供いたします。

※JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会）が開発した漢字を含む文字データを800文字記載できる携帯電話対応 2次元バーコードです。スマートフォン・タブレット用の「Uni-Voice」アプリケーション（無料）でご利用いただけます。

■聴覚障がいのあるお客さまへのサービスについて

聴覚に障がいがあるお客さまの当社への連絡手段として、「電話リレーサービス」（※）を提供しています。

※「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難がある方を、手話通訳者などが通訳オペレーターとして仲介することにより、電話で双方向につなぐサービスです。通訳オペレーターは、聴覚や発話に困難がある方が希望する相手方の電話番号へ電話をかけ、「手話」や「文字」を通訳して相手方へ伝達するほか、相手方の「音声」を通訳して聴覚障害者に伝達し、両者の会話をお手伝いします。

方針5.お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

■令和6年能登半島地震に関する対応

◆補助金・助成金の情報集約サイト開設のご案内

災害復旧において事業者のみなさまの事業継続の一助となることを目的として、本災害に特化した補助金・助成金に関する最新情報を見逃すことなくご活用いただけるよう、災害補助金ナビを開始しました。

主な機能は以下の3つです。

1. 本災害に関連する補助金・助成金の情報をまとめて一覧で確認可能
2. メールアドレスを登録すると、補助金・助成金の情報が更新された際のお知らせを受信可能
3. ウェブ上もしくはお電話で申請条件や期限など一般的な問い合わせが可能

◆被災されたお客さまに対する各種特別対応

災害救助法適用地域のお客さまに対し、以下の特別取扱いを実施いたしました。

1. 契約者貸付（新規貸付）の特別取扱い
2. 保険料払込猶予期間の延長
3. 入院給付金のお支払についての特別取扱い
4. 災害死亡保険金等のお支払についての特別取扱い
5. 保険契約の失効に関する特別取扱い
6. 保険契約の更新の特別取扱い
7. 保険金・給付金・契約貸付金等の各種支払手続きに関する取扱い

