

# お客さま本位の業務運営方針 2024年度取り組み結果について

カーディフ生命保険株式会社  
2025年6月27日



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

The insurer for a changing world

# カーディフ生命 お客様本位の業務運営方針

カーディフ生命は、「お客様本位の業務運営方針（以下、当方針）」を以下のとおり定めています。

## 1. お客様本位を推進し企業文化とする

カーディフの使命は「ひとりでも多くの人に、保険への扉をひらく」ことです。すべての従業員がこの使命の遂行に誠実に取り組み、業務運営にあたってお客様本位であることが企業文化として揺るぎなく浸透するよう努めます。

## 2. お客様が必要とする商品とサービスを提供する

当社の主要なお客様である「住宅ローン世代」のニーズに応える保険商品を開発し、的確なアドバイスとともにお客様に提供します。お客様に正確かつ迅速に保険金・給付金をお支払いするとともに、時代の変化に適応したシンプルで便利なお客様サービスを提供します。

## 3. お客様に大切な情報をわかりやすく提供する

お客様が商品・サービスを十分に理解し、最適な選択ができるよう、お客様のリスクや不利益になりうることも含め大切な情報をわかりやすく提供し、お客様本位のコミュニケーションに努めます。

## 4. お客様の声に耳を傾け、経営に活かす

当社の事業パートナーである金融機関等のご協力も得て、お客様の行動データ、ご意見、ご要望などを「お客様の声」として集め、これに真摯に向き合い、そこから学ぶことで業務運営を不断に改善していきます。

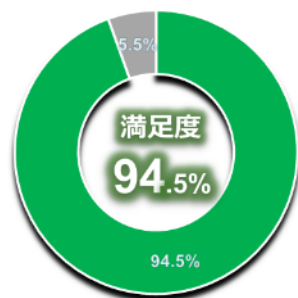
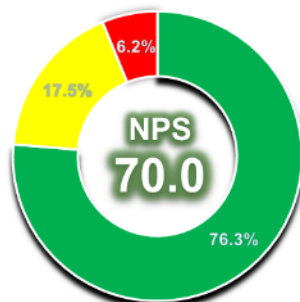
## 5. 利益相反を適切に管理し、お客様の利益をまもる

お客様の利益を不当に害することのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理する態勢を構築し、維持いたします。

# 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく指標（2024年度の結果）について

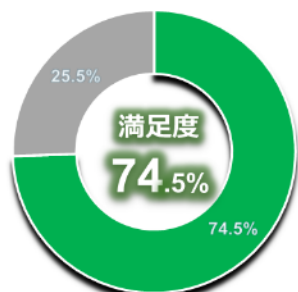
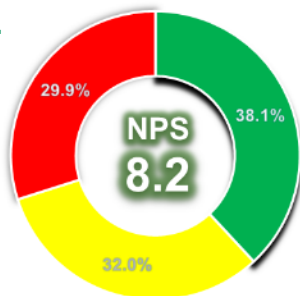
当社は、当方針のより一層の定着を図る指標として、「お客さま満足度」およびお客さまのロイヤルティを測る指標である「NPS（ネットプロモータースコア）」を設定しています。これらの指標を継続的にモニタリングし、当方針の実現に向けた取り組みを実践していくことで、従業員一人ひとりが使命の遂行に誠実に向き合い、真にお客さまのお役にたてる保険会社となることを目指してまいります。

## 保険金 請求時

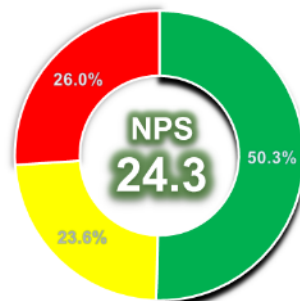


## カーディフ団信 オンライン※ 利用時

※住宅ローンに付帯している保険のお申込みをウェブで行うサービス

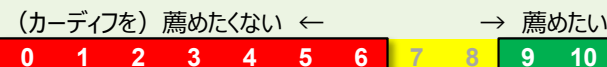


## カスタマー サービス センター お問合せ時



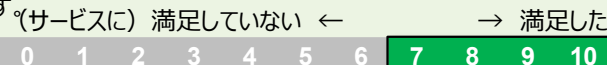
### NPS（ネットプロモータースコア）とは

お客さまの企業へのロイヤルティ（信頼や愛着の度合い）を測る指標。「この会社（商品）を友人や同僚に薦める可能性はどのくらいありますか？」という質問に0～10点で評価してもらい、9、10点と回答した方を「推奨者」、7、8点を「中立者」、0～6点を「批判者」と定義し、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いて算出します。



### お客さま満足度とは

カーディフに対する総合的な満足度を 11 段階（0 点～10 点）で評価してもらい、7 点以上を「満足」と定義し算出しています。



### <調査概要>

調査対象者：  
団体信用生命保険被保険者、  
カーディフ団信オンラインご利用者

調査期間：  
2024年4月～2025年3月

調査方法：  
インターネット、  
IVR（自動音声応答システム）

## お客さまから寄せられたご意見

- 迅速に対応いただけたので、大変助かりました。書類もシンプルで分かりやすかったです。
- 複数の保険に入っていたが、その中でもスムーズさがピカイチだった点。
- 申請から支払いがスムーズだった。連絡もショートメールでいただき負担が少なかった点が良かった。
- 問い合わせ電話がすぐに繋がった。しかもフリーダイヤルであり、大変ありがたかった。

- 金融機関で加入したため最初はどこに連絡していいのかが不明だった。
- 全ての手続きをネット上で完結できるようになるとよいと思いました。
- 少額な場合は診断書ではないものにしてほしい。
- 書類に関してどの部分を記入すればよいのか詳しく説明が必要だと思いました。



BNP PARIBAS  
CARDIF

The insurer for a changing world

# 「1. お客さま本位を推進し企業文化とする」 取り組み

## ■ カーディフ生命について

- カーディフ生命は、2000年の設立以来、団体信用生命保険をはじめとする住宅ローンの保険に強みを持つ保険会社として成長してまいりました。2024年度も、住宅ローンを提供する全国の提携金融機関の皆さまとともに、住宅購入を目指す多くの人々の理想のライフプラン実現を保険で支援し、当社の保険にご加入いただいているお客さまの数は**147万人**に、保障の総額は**24兆円**に達しています。

## ■ ミッション、行動規範の浸透

- カーディフ生命の掲げるミッションは「**ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく**」ことです。人々が安心して理想のライフプランを実現できるよう、私たちはあらゆる機会を最大限に活用し、保険を通じて変化する社会やお客さまのニーズにお応えするべく、これからも商品・サービスを進化させてまいります。

**Our mission** 私たちの使命

**Making insurance more accessible**

ひとりでも多くの人に  
保険への扉をひらく

私たちは保険という仕事を通じて  
社会に関わっています。

保険は、さまざまなリスクからお客さまを守り、  
ライフプランの実現をサポートするものです。

保険がもたらす新しい価値で、  
この社会にもっと貢献するために  
ひとりでも多くの人に保険への扉をひらく。

それが私たちの使命です。

### CEO Message

■■ひとりでも多くの  
お客さまに  
ライフプランの実現を  
サポートする保険を  
お届けするために ■■

カーディフ生命保険株式会社  
代表取締役社長 伊藤 研 司

# 「1. お客さま本位を推進し企業文化とする」取り組み

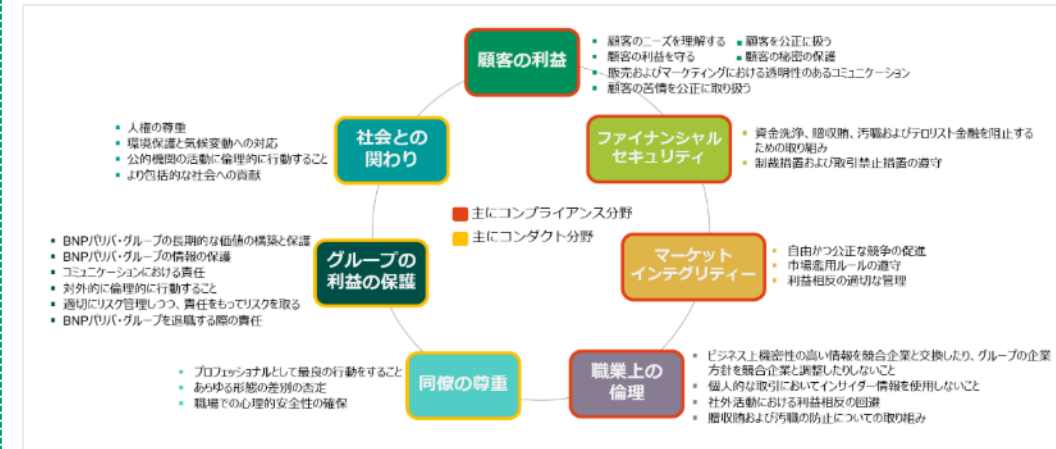
## ■ お客さま本位の企業文化を醸成する研修

- お客さま本位の意識醸成や、お客さまの信頼にお応えするためのコンプライアンス強化を目的に、定期的に社内研修を実施しています。2024年度は役職員を対象にしたコンプライアンス研修の中で、顧客保護の観点から「独占禁止法」や「利益相反」に関する研修を行い、対象者全員が参加しました。
- 2024年度は経営陣から7つの行動規範についてのメッセージを発信し、社員ひとりひとりが理解し、日々の言動を通じて実践できているかを確認する機会を作りました。

## ■ お客さま本位の企業文化を醸成する啓発活動 「イノベーションアンバサダー」

- BNPパリバ・カードیف本社が主催する「イノベーションアンバサダー」は、各国の革新的な取り組みを見出し、表彰するプログラムです。優れたアイデアを全世界で共有することで、イノベーションを生み出す企業文化を醸成し、顧客体験を向上させる取り組みを他国でも活用すること促しています。

### 7つの行動規範



### イノベーションアンバサダー



# 「1. お客様本位を推進し企業文化とする」取り組み

## ■ お客様本位の行動を促進する評価体系

- お客様本位の企業文化の定着を図るため、「顧客価値最優先」を評価対象のひとつに取り入れています。
- さまざまな研修ツールや機会を通じて、学び合う企業文化を醸成しています。例えば「人権尊重- Respect Persons」についてはDE&I研修を全社員必須研修としています。また、DXに関する理解度テストの結果をもとに、社員一人ひとりのニーズに合ったDX研修（オンライン）を受講しています。さらに、資格助成制度を導入し、社員のキャリア自律を支援する社内外のキャリアカウンセリング・キャリアセミナーも実施しています

## ■ 「顧客体験価値ガバナンス」

顧客体験価値ガバナンスは、保険商品を販売する前にその商品がお客様にとって十分価値のある商品かどうかを事前評価する、BNPパリバ・カードیف全体で取り組んでいる評価プロセスです。

例えば、保険金の受け取りやすさなどの複数の評価項目をスコア化し、評価します。

事前評価のスコアが低い場合には、日本だけでなく、BNPパリバ・カードیفのアジア地域オフィスの承認を得る必要があり、お客様本位の方針に沿わない商品やサービスを販売するリスクを低減する仕組みを構築しています。

### DE&I研修



### 顧客体験価値ガバナンス



## 「2. お客様が必要とする商品とサービスを提供する」 取り組み

### ■ 顧客調査等に基づく商品開発および改善

#### ● 連生団信の安心を、ペアローンにも提供

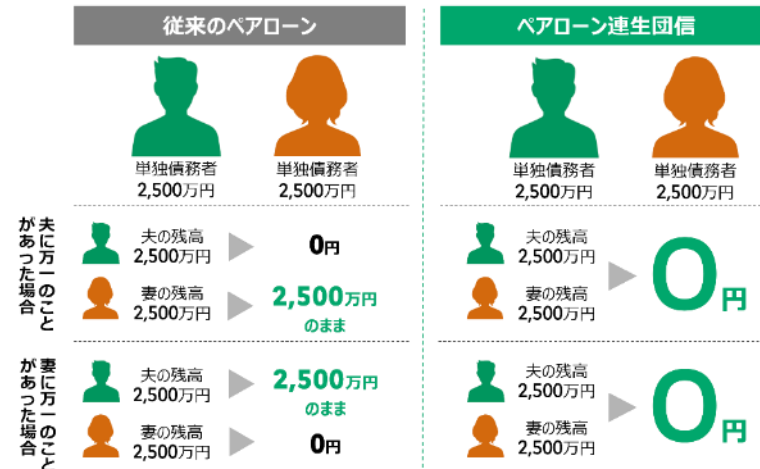
ペアローンは、ひとつの物件購入において、ご夫婦等の二人が各々住宅ローンを契約し、それぞれ付帯する団信に加入する借り入れ方法です。

そのため、従来の団信にそれぞれ加入され、パートナーに万一のことがあった場合、パートナーのローンは完済されても、もう一方のローン契約はそのまま残り、返済を続ける必要があります。

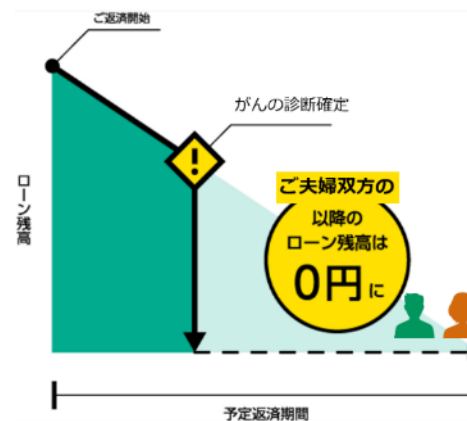
一方、今回開発した「ペアローン連生団信」にご加入いただき、お二人のどちらかがお亡くなりになったり、高度障害状態になった場合、二人のローン残高の合計金額を保険金としてお支払いし、ローンを完済いただくことができます。

また、「ペアローン連生団信」では、死亡・高度障害の保障だけでなく、“がんの診断確定でローン残高がゼロになる”がん保障と、インフルエンザや新型コロナウイルス感染症等の身近な病気を含めて、がん以外のすべての病気・ケガで働けなくなった時の保障も揃えています。

夫の借入残高: 2,500万円 / 妻の借入残高: 2,500万円の場合



お二人のいずれかが、がんと診断されたとき



お二人のいずれかが、がん以外の病気・ケガで働けない状態になったとき



## 「2. お客様が必要とする商品とサービスを提供する」 取り組み

### ■ お客様の利便性を高めるサービス

#### ● 「カーディフ団信オンライン」のバージョンアップ

PCやスマートフォンからいつでも住宅ローン保険にお申込みいただける「カーディフ団信オンライン」は、自動引受査定エンジンの搭載により、その場で保険加入の審査結果を受け取り、住宅ローン契約の可否をよりスピーディーに確認することが可能です。金融機関と当社を専用回線で結び、お客さま情報をデータ連携することですべての書面手続きを省略した“ネット完結型”の導入も拡大しています。2024年にはマイページや書類アップロード機能などを含むバージョンアップを行い、今後も継続的にお客様の利便性向上に取り組んでいく予定です。

#### ● チャットボットでお問い合わせに24時間対応

「カーディフ団信オンライン」で当社の住宅ローン保険にお申込みいただいたお客さまには、チャットボットおよび担当者によるライブチャットサービスにより、24時間いつでもご質問に回答することが可能となっています。

#### ● 保険金・給付金のオンライン請求サービス

ネットで保険金請求をしたいというお客さまの声を受けて、2020年6月より、保険金・給付金の請求書類の発送依頼を24時間ホームページで受け付けるサービスを開始しました。今後はさらにサービスを拡大していく予定です。

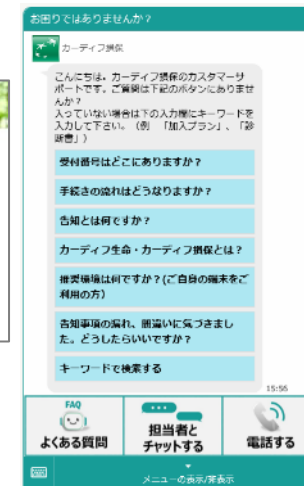
### デジタルサービスの推進



カーディフ団信オンライン



保険金・給付金の  
オンライン請求サービス



チャットボット／ライブチャットサービス

## 「2. お客さまが必要とする商品とサービスを提供する」 取り組み

### ■ お客さまの利便性を高めるサービス

#### ●暮らしに役立つ付帯サービスの提供

当社の保険にご加入のすべてのお客さまがご利用いただけるアシスタンスサービス「Home Concierge」では、24時間対応の医療・介護、健康相談やホームアシスタンスなどお客さまの日常生活をサポートするサービスを提供しています。

#### ●ロボットアドバイザーによる住宅ローン保険選び

簡単な質問にお答えいただくだけで、住宅ローン保険選びをスピーディに行える「団信ロボットアドバイザー（団信ロボアド）」を開発し、2023年2月よりパイロット運用を開始しましたが、お客さま・提携金融機関からの好評を受け、2024年10月に内容をさらに充実し、本番稼働を開始しました。

最適なサービスをご提供するために



Home Concierge（ホームコンシェルジュ）



団信ロボアド

## 「2. お客様が必要とする商品とサービスを提供する」 取り組み

### ■ お客様の利便性を高めるサービス

#### ● 保険金・給付金の請求手続きの簡素化

保険金・給付金請求時のご負担を軽減するため、必要書類の見直しや、診断書に代えて退院証明書または領収証のコピーでもご請求を可能にするなど、手続きの簡素化に努めています。

#### ● 先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス

高額な技術料を保険会社から医療機関に直接お支払いすることで、少しでもお客様の経済的負担を軽減し、安心して治療に専念していただけるよう、先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービスを提供しています。

#### ● 保険金等請求手続き進捗状況のSMSによる通知

金融機関を通じて提供する団体信用生命保険に加入するお客様が保険金等を請求した際に、請求書類の受付時および保険金等の支払い決定のタイミングでSMSにて通知しています。

#### ● 「がん制度ドック」のSMSによる紹介サービス

がんを事由とした保険金等の支払い対象のお客様に、がん患者の経済的な問題に関連した制度を検索できる「がん制度ドック」を紹介するサービスを提供しています。

### ■ 保険金・給付金の確実なお支払い

#### ● 保障の最大限の活用

保険金等請求時にご提出いただく診断書を改訂し、受療内容について詳細を確認することにより、単にお支払可否の審査に留まらず、お支払金額においてもよりお客様にお力添えができるようにしています。

#### ● グループ会社との協業

カーディフ生命保険またはカーディフ損害保険いずれかにご請求いただいた場合においても、グループ会社間の情報管理ルール下のもと相互チェックを行っており、お客様の請求もれを防止しています。

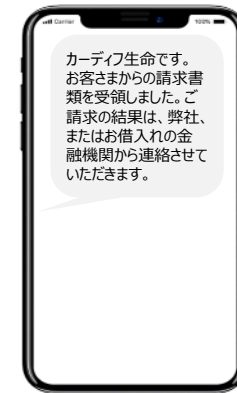
#### 請求手続き進捗状況のSMS通知

通報

査定

支払

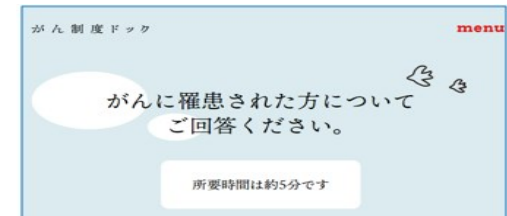
請求受付通知



支払決定通知



#### 「がん制度ドック」紹介サービス



# 「3. お客様に大切な情報をわかりやすく提供する」取り組み

## ■ ご加入時のわかりやすい情報提供

- 保険商品を正しくご理解いただくため、ご加入時にお渡しする重要書類の平易化に努めています。
- 重要書類は、お客さまからのフィードバックだけでなく、提携金融機関、社内関連各部署からの要望や改善提案に基づき、随時その内容や文面、図式の見直しを行っています。
- また、各種重要書類は、時間や場所を問わず、いつでも確認できるようにオンライン化を進めています。インターネットブラウザの検索機能などを利用することで、確認したい事項に素早くアクセスでき、また印刷物と異なり紛失するリスクが低減されています。
- 複雑な保険の仕組みや、重要な免責事項をよりわかりやすくご理解いただくために、アニメーションを用いた「デジタルパンフレット」の普及に取り組んでいます。
- 住宅ローンをご利用予定のお客さま向けに、住宅ローンの仕組みや商品、団信などを動画で紹介する動画ツール「ローンスマートナビ」を提供しています。ローンスマートナビにより、お客さまは仮審査申込後、いつでも手軽に住宅ローン関連の説明動画を視聴することが可能です。

## 情報提供ツール



デジタルパンフレット



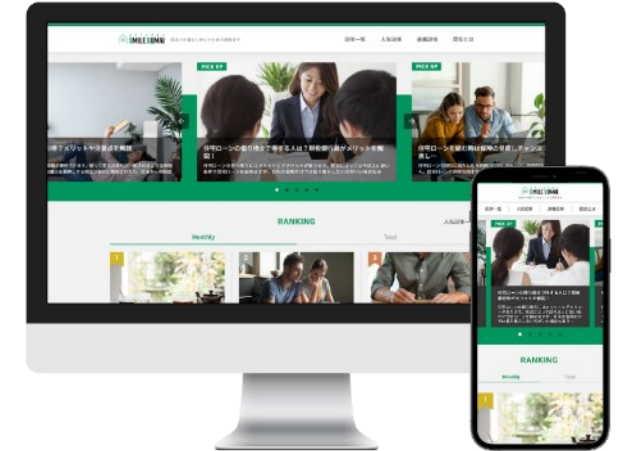
ローンスマートナビ

# 「3. お客さまに大切な情報をわかりやすく提供する」取り組み

## ■ 中立的な立場で、生活者に役立つ情報を身近に届ける

- 住宅ローンの保険をより分かりやすく、身近にお伝えするための取り組みとして “住まいと暮らしのヒントから団信まで”をコンセプトとした情報サイト「スマイルすまい」を運営しています。特に疾病保障など特約付きの団信の啓もう活動を通じて、お客さまが安心して住宅を購入できるように情報提供を行っています。
- ソーシャルメディアの活用にも力を入れています。ソーシャルメディアでは、ショート動画や短いメッセージ、数枚の画像などの形式で、必要な情報をできるだけコンパクトにまとめ、お客さまが楽しく保険を学べる工夫をしています。LINEやインスタグラムなど複数のSNSアカウントを併用して、お客さまとのタッチポイントを拡大しながら多面的な情報提供活動を行っています。

### 生活者に役立つ情報発信



スマイルすまい



SNSアカウント

# 「3. お客様に大切な情報をわかりやすく提供する」取り組み

## ■ ご加入後のフォローアップ

- **ご契約内容の確認実施：「ご契約内容のお知らせ」の発行**  
毎年、個人保険のご契約者さまには「ご契約内容のお知らせ」をお届けし、ご契約内容を確認いただくとともに、住所変更等の必要な手続き、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくためのご案内を行っています。重要な内容を見落とすことのないよう、冊子版でユニバーサルデザインを意識して作成しています。

### ご契約内容のお知らせ



- **契約内容変更のオンライン手続き：二次元バーコードからお手続き**  
お客様のスマートフォンから保険料のクレジットカード払をご利用いただけます。「クレジットカード支払申込書」の二次元バーコードを読み取って専用サイト（決済画面）に接続し、お客さまご自身でクレジットカード情報をご入力いただくことによって、迅速に不備がなくお手続きができる取り組みを行っています。

### クレジットカード変更



# 「3. お客さまに大切な情報をわかりやすく提供する」取り組み

## ■ 金融機関や住宅関連会社を通じた情報提供の取り組み

### ● 金融機関への研修・勉強会支援

団信の重要性をお客さまにお届けできるよう、知識やスキル向上のためのトレーニングを提携金融機関に実施しています。

提携金融機関の行員向けのe-Learningツール「団信チューター」を開発し、2024年度は2つの金融機関にてパイロット運用を実施しました。

また、住宅ローンの事前審査を通過されたお客さまに大切な情報をより早くお届けするために、提携金融機関にフォローコールのトレーニング等を実施しています。正しい情報がより適切なタイミングで提供されることで、お客さまに住宅ローンおよび団信についてより深くご理解いただくことを目指しています。

### ● 住宅関連会社への情報提供

インターネットを活用した、住宅関連会社向けの情報提供をさらに加速するため、住宅販売業者向け情報サイト「RUIE」を、不動産テック会社「iYell」社が運営する「いえーる住宅研究所」に移転し、これまで以上に多くの住宅関連会社に住宅ローン保険の正しい情報提供を行えるようになりました。

## さまざまな情報提供の機会創出



住宅関連会社向けの情報提供

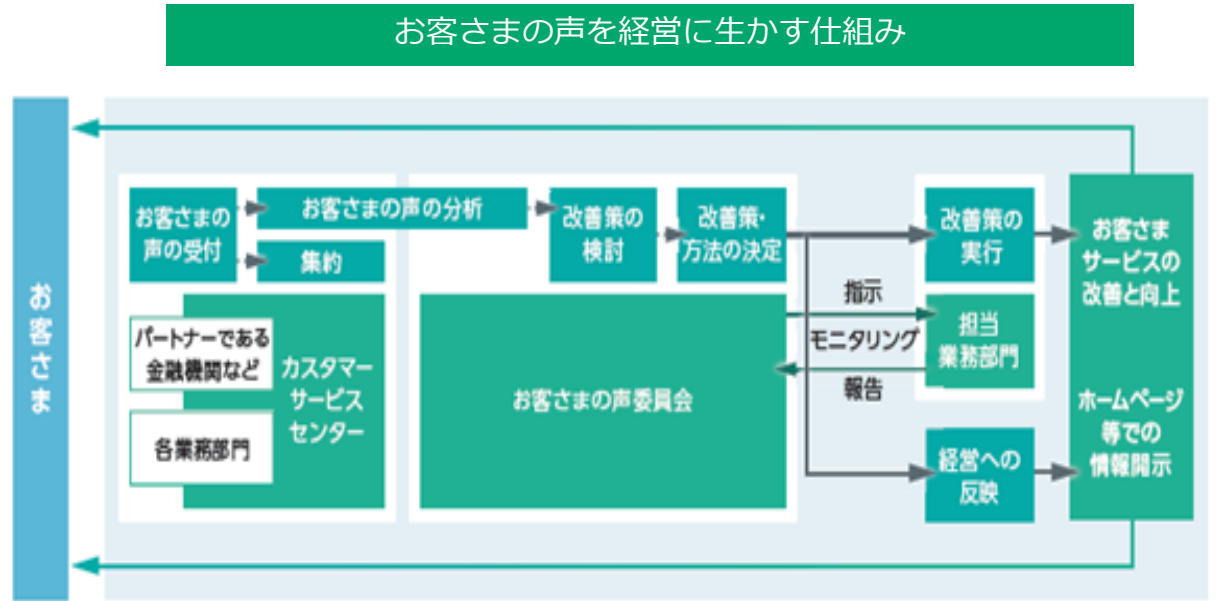


住宅関連会社向け情報サイト「RUIE」

## 「4. お客様の声に耳を傾け、経営に活かす」取り組み

### ■ お客様の声を集め、経営に取り入れる仕組み

- 経営層を含むメンバーで構成するお客様の声委員会を四半期毎に開催し、お客様から寄せられたお申し出や苦情、NPSの結果等を一元管理し、改善活動に生かしています。
- たとえば、お客様からのご意見をもとに、保険金、給付金請求のお手続きの進捗状況をメールでお知らせするサービスを開始するなど改善対応につなげています。
- また、NPSの結果に基づき「カーディフ団信オンライン」の入力画面を改良したほか、コールセンターのスク립トを見直すなど、お客様にとってのわかりやすさ、使いやすさの向上に継続的に努めています。
- NPS、満足度に関してはお客様本位の業務運営を図る主要なKPIとして設定し、定期的に公表していきます。
- お客様から寄せられるご意見やご要望は、社内のイントラネットやメールで全従業員と共有し、当社の事業のあらゆる面にお客様の声を反映させています。



# 「5.利益相反を適切に管理し、お客さまの利益をまもる」取り組み

## ■ 利益相反管理態勢

- カーディフ生命、およびその関連会社（以下、「当社等」といいます。）は、当社等とお客さまとの間の利益相反のおそれのある取引、または当社等のお客さま相互間の利益相反のおそれのある取引に伴って、お客さまの利益を不当に害することのないよう、法令等および当社等の利益相反管理に関する内部規程等に従って、適切に業務を管理・遂行いたします。利益相反リスクについては、起こりうるシナリオを想定して、年度でリスク評価を行っています。
- 「利益相反管理方針」に基づき、他の部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し方針・規程・マニュアルに基づき適切に把握し管理しています。なお、2024年度中に利益相反のおそれがあり管理すべき対象取引は発生しませんでした。
- 利益相反管理に関する法令や社内規定を遵守するため、全従業員を対象に教育・研修を実施しています。2024年度は対象者全員が研修を受講済です。
- 各部門に配置されているコンプライアンス担当者から利益相反の案件が発生していないか定期的に確認を行っています。

## ホームページに掲載している利益相反管理に関する情報

利益相反の管理について  
カーディフ生命の利益相反の管理についてご案内します。

利益相反の管理について

カーディフ生命、およびその関連会社（以下、「当社等」といいます。）は、当社等とお客さまとの間の利益相反のおそれのある取引、または当社等のお客さま相互間の利益相反のおそれのある取引に伴って、お客さまの利益を不当に害することのないよう、法令等および当社等の利益相反管理に関する内部規程等に従って、適切に業務を管理・遂行いたします。

1. 利益相反の定義

「利益相反」とは、当社等とお客さまとの間で利益が相反する状況、および当社等のお客さま相互間で利益が相反する状況をいいます。

2. 利益相反のおそれのある取引（対象取引）の特定および類型

当社等では、下記1～4の類型に該当する取引のうち、不当な利益相反のおそれのある取引（以下、「対象取引」といいます。）を特定し、お客さまの利益を不当に害することのないよう管理します。

1. 当社等が契約等に基づく関係を持つお客さまとの間で行う取引
2. 当社等が契約等に基づく関係を持つお客さまと対するまたは適合する相手との間で行う取引
3. 当社等が契約等に基づく関係を持つお客さまから得た情報を不当に利用して行う取引
4. 上記1～3以外で、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

3. 利益相反の管理方法

当社等は、対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法を選択または組み合わせることで、利益相反管理を行います。

1. 部門の分離による情報の遮断
2. 取引の一方または双方の条件または方法の変更
3. 取引の一方または双方の中止
4. お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当社等が自らの利益に優先して開示、および場合によってはこれに加えてお客さまからの同意の取得
5. 上記1～4以外で、その他適切な方法

4. 利益相反管理体制

当社は、適切に利益相反管理を行うため、①当社に営業部門から独立した利益相反管理統括部署および利益相反管理統括者を設置し、対象取引の特定および管理を一元的に行うとともに、②当該従業員に研修・教育を実施し周知・徹底します。

対象取引の特定および管理についての記録は、5年間適切に保存します。

当社等は、利益相反管理体制の適切性と有効性を定期的に検証・評価し、継続的に改善します。

5. 利益相反管理の対象となる会社の範囲

当社および以下の関連会社を利益相反管理の対象とします。

- カーディフ損害保険株式会社
- ビー・エム・ビー・パリバ銀行 東京支店
- BNPパリバ証券株式会社
- BNPパリバ・アセットマネジメント株式会社
- BNPパリバ・カーディフ（フランス）
- BNPパリバ（フランス）





**BNP PARIBAS**  
**CARDIF**