

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

カーディフ損害保険株式会社
2025年6月27日



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer for a changing world

カーディフ損保 お客さま本位の業務運営方針

カーディフ損保は、「お客さま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. お客さま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さま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. お客さまが必要とする商品とサービスを提供する

当社の主要なお客さまである「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さまに提供します。お客さま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さまサービスを提供します。

3. お客さまに大切な情報をわかりやすく提供する

お客さまが商品・サービスを十分に理解し、最適な選択ができるよう、お客さま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、お客さま本位のコミュニケーションに努めます。

4. お客さまの声に耳を傾け、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、お客さまの行動データ、ご意見、ご要望などを「お客さまの声」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斷に改善していきます。

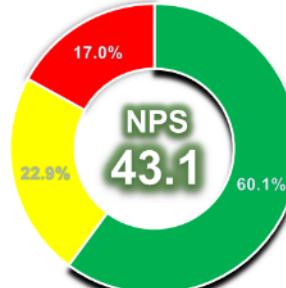
5. 利益相反を適切に管理し、お客さまの利益をまもる

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

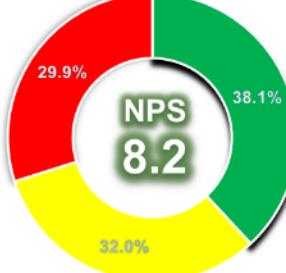
当社は、当方針のより一層の定着を図る指標として、「お客さま満足度」およびお客さまのロイヤルティを測る指標である「NPS（ネットプロモータースコア）」を設定しています。これらの指標を継続的にモニタリングし、当方針の実現に向けた取り組みを実践していくことで、従業員一人ひとりが使命の遂行に誠実に向き合い、真にお客さまのお役にたてる保険会社となることを目指してまいります。

保険金 請求時

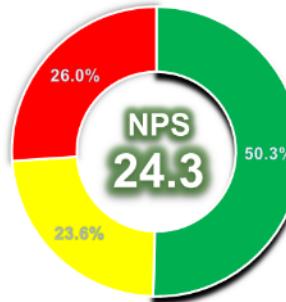


カーディフ団信 オンライン※ 利用時

※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

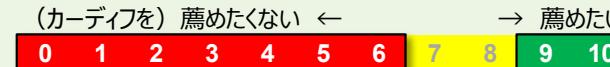


カスタマー サービス センター お問合せ時



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点で評価してもいい、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。（サービスに）満足していない ← → 満足した



お客さまから寄せられたご意見

- 電話問い合わせの対応、申請後のメール案内や電話確認が迅速で不安を払拭してくれる対応でした。
- 団信オンライン画面指示に従って簡単に登録できました。
- 保障内容が充実しており、手続きもシンプルでした。
- 非常にスピードのある対応と「申請書受付～審査結果、支払い手続き完了」のマメなメール連絡に他の保険会社に比較し質の高さが感じられました。

- 電話対応でもう少しゆっくりと話して欲しかったです。
- 団信オンライン画面の操作がしづらい。
- 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。
- 診断書は保険会社指定のものではなく、病院側の書式の診断書にしてほしい。

＜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）



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer for a changing world

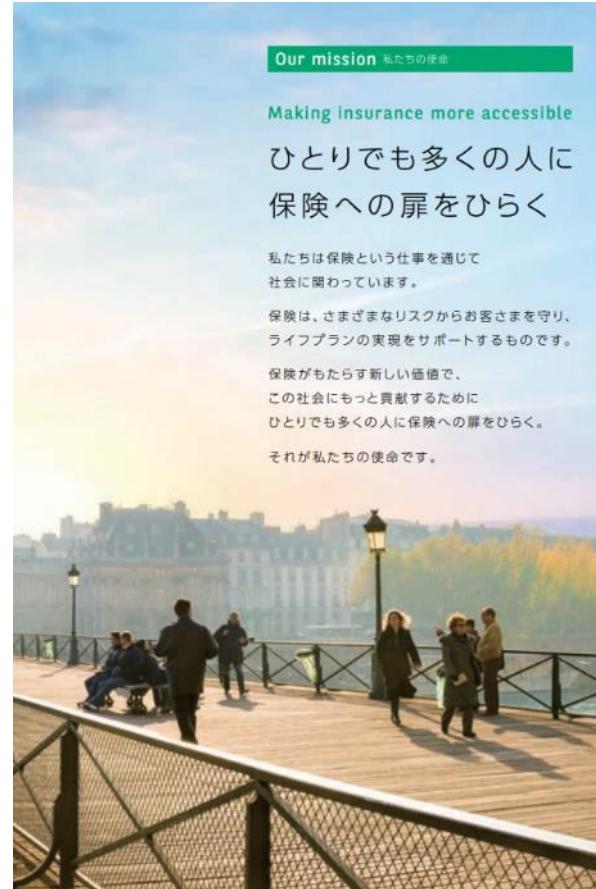
「1.お客様本位を推進し企业文化とする」取り組み

■ カーディフ損保について

- カーディフ損保は、2000年の設立以来、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、正味収入保険料は**195億円**に達しています。

■ ミッション、行動規範の浸透

- カーディフ損保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様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様を守り、
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
お客様に
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



カーディフ損害保険株式会社

代表取締役社長 

「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・カーディフ本社が主催する「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

■ お客さま本位の行動を促進する評価体系

- お客さま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さま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・カーディフ全体で取り組んでいる評価プロセスです。

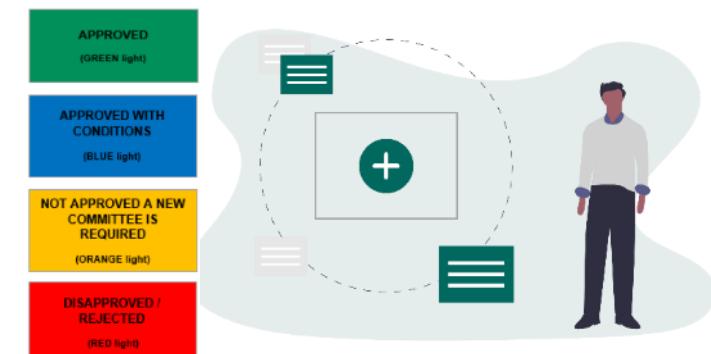
例えば、保険金の受け取りやすさなどの複数の評価項目をスコア化し、評価します。

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・カーディフのアジア地域オフィスの承認を得る必要があり、お客さま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. お客さま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

● 住宅ローン向けに「認知症」と「うつ病」の保障の提供を開始

住宅ローン債務者が「認知症」と診断された場合や、「うつ病」などの特定精神障害により入院、または働けない状態が継続した場合に、保険金・給付金をお支払いする保障を開発し、提供開始しました。

【保障のポイント】

● 「認知症」と診断された場合、給付金をお支払い

住宅ローン債務者が認知症と診断されたときに、給付金として100万円をお支払いします。お手元の資金として、療養費用やそれ以外の費用などにご活用いただけます。

● 「うつ病」などの特定精神障害により入院された場合、給付金をお支払い。また働けない状態となったときに月々のローン返済額を保障

住宅ローン債務者がうつ病などの特定精神障害により入院されたときに、給付金として10万円をお支払いします。また働けない状態が1か月を超えて継続したときには月々のローン返済額を保障します。

住宅ローン向け「認知症」と「うつ病」保障（例）

認知症^{*1}と診断されたら、

一時金として

100万円を保障

うつ病など^{*2}で入院したら、

一時金として

10万円を保障

（ローン期間を通じ2回まで）

1か月を超えて、
うつ病など^{*2}で
就業不能状態となり、
ローン返済日を迎したら、

月々のローン返済相当額
を保障（最長3か月）
（ローン期間を通じ最大
6か月分まで）

* 1 認知症：アルツハイマー病の認知症、パーキンソン病の認知症、レビュ小体型認知症などの認知症

* 2 特定精神障害：統合失調症、妄想性障害、躁病、双極性感情障害（躁うつ病）、うつ病、持続性気分障害などの精神の障害

「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、お客様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”的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様には、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様の声を受けて、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。

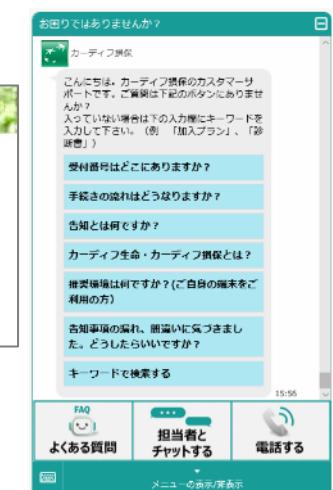
デジタルサービスの推進



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

●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様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、お客様・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



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer for a changing world

「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、書類の数や記入項目の削減など必要書類の見直しや、一定の条件を満たす保険金・給付金の請求手続の場合は診断書に代えて退院証明書または入院領収証のコピーでもご請求を可能にするなど、お客様が円滑にご請求手続きを行えるよう手続きの簡素化、サービスの向上に努めています。

● 先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービス

先進医療は公的医療保険の対象外であるため、お客様自身が医療機関に高額な費用をお支払いする必要があり、大きな経済的負担となります。そこで、保険会社から医療機関に直接支払いすることで、少しでもそのご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メールによる通知

お客様が保険金等を請求した際に、請求書類の受領時および保険金等の支払時にメールにて通知をしています。

■ 保険金・給付金の確実なお支払い

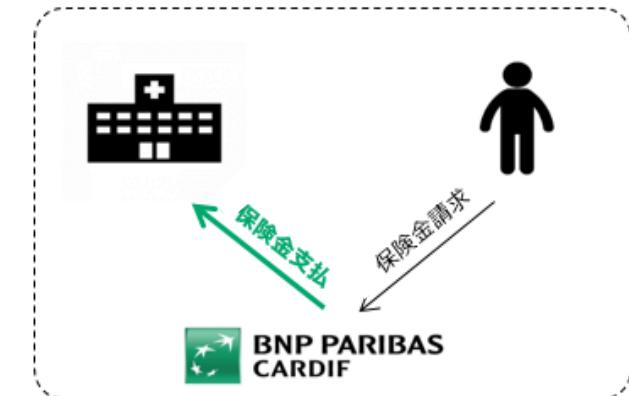
● 保険金支払システムにルールエンジンを導入

お客様からご請求いただいた案件のうち、約50%についてルールエンジンを通し支払査定を行うことで事務の効率化を図り、迅速で確実なお支払いが行えるように努めています。

● グループ会社との協業

カーディフ損害保険またはカーディフ生命保険いずれかに保険のご請求を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なっており、お客様の請求もれを防止しています。

先進医療直接支払サービス



先進医療の技術料は、全額自己負担であり、陽子線治療や重粒子線治療などは約300万円と高額となっています。通常の支払であれば、一時的とはいえ、お客様自身がそれを立て替えることは負担となりますが、このサービスを利用することでその負担はなくなります。

請求手続き進捗のメール配信サービス

● お客様からの書類が当社に届いたとき

当社で書類を受領したことをメールでお知らせします。



「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、お客様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、お客様は仮審査申込後、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できます。

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. お客様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、身边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、お客様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、お客様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、お客様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

■ 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様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、お客様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。

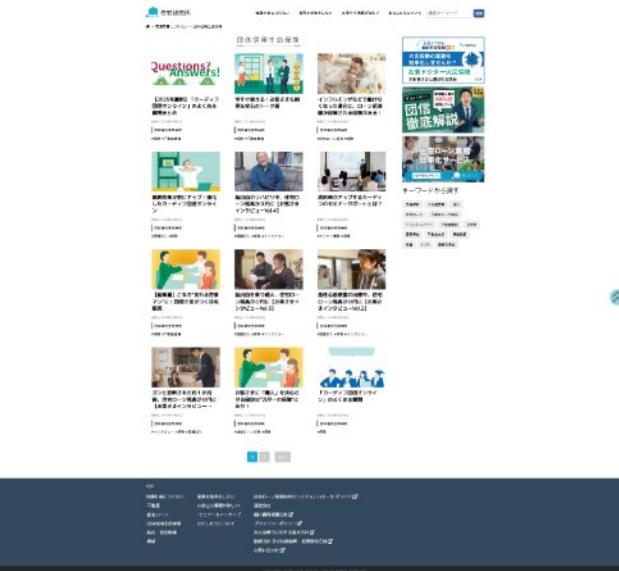
● 住宅関連会社への情報提供

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

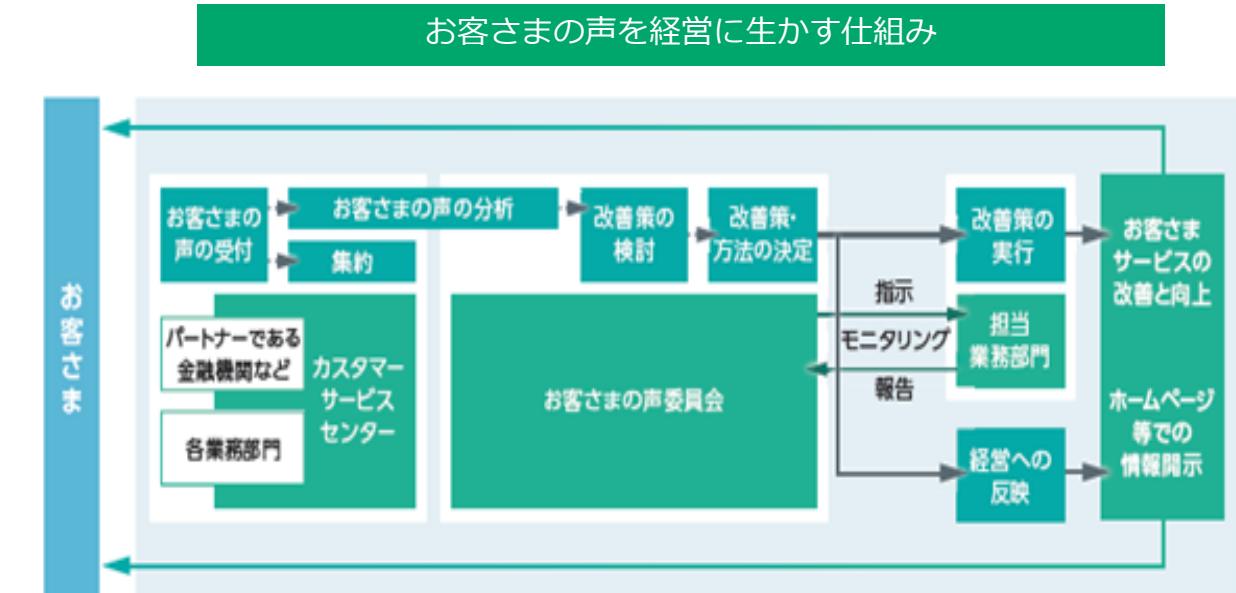


住宅関連会社向け情報サイト「RUIE」

「4. お客様の声に耳を傾け、経営に活かす」取り組み

■ お客様の声を収集し、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リプトを見直すなど、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、社内のインター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。

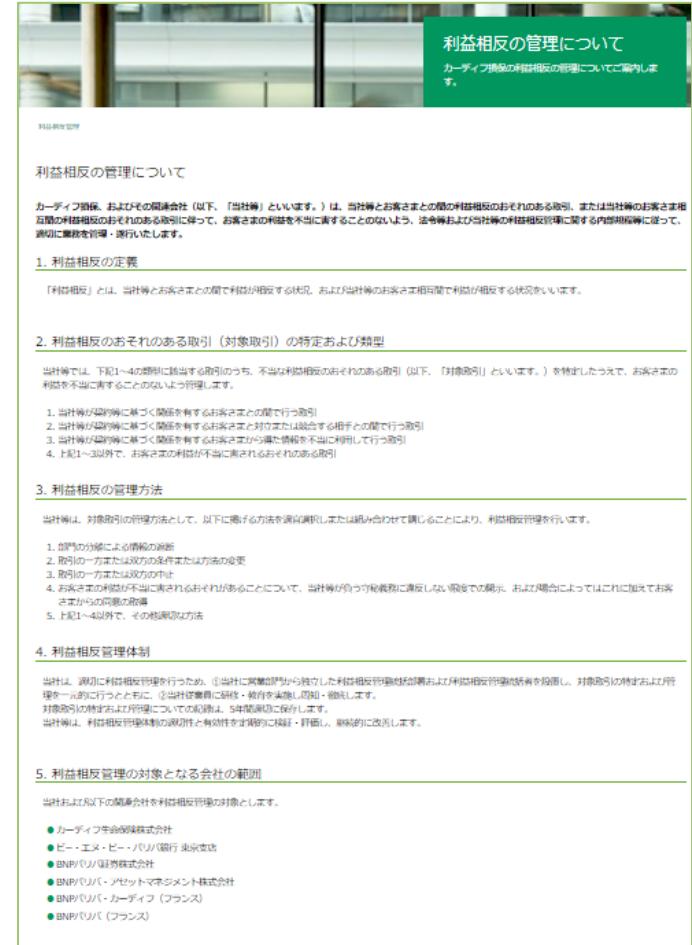


「5.利益相反を適切に管理し、お客様の利益をまもる」取り組み

■ 利益相反管理態勢

- カーディフ損保、およびその関連会社（以下、「当社等」といいます。）は、当社等とお客様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、お客様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



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
カーディフ損保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
カーディフ損保、およびその関連会社（以下、「当社等」といいます。）は、当社等とお客様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、お客様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、当社等とお客様との間で利益が相反する状況、および当社等のお客さま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、下記へ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。）を特定したうえで、お客様の利益を不当に害することのないよう管理します。

1. 当社等が契約的に持つ権限を有するお客様との間で行つ取引
2. 当社等が契約的に持つ権限を有するお客様と対立または競合する相手との間で行つ取引
3. 当社等が契約的に持つ権限を有するお客様がかかる情報を利用して行つ取引
4. 1. ～3以外で、お客様の利益が不当に害されるおそれがある取引

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適用実施または組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。

1. 国内法の範囲による規制の範囲
2. 国際法の範囲による規制の範囲または方法の変更
3. 国際法の範囲による規制の範囲
4. お客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当社等が負う守秘義務に違反しない範囲での開示、および場合によってはこれに加えてお客様からの同意の取扱い
5. 上記1～4以外で、その他の実用的な方法

4. 利益相反管理体制
当社は、適切に利益相反管理を行ため、①当社に営業部門から独立した利益相反管理部を設置および利益相反管理責任者を設置し、対象取引の特性和おそれがある要素一の行つともに、②当社従業員に研修・教育を実施し周知・徹底します。
対象取引の特性和おそれがある要素についての研修は、5年間毎回実施します。
当社等は、利益相反管理体制の効切と有効性を定期的に検討・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。

- カーディフセーフティーズ株式会社
- ビニ・エヌ・ビー・パリ銀行 東京支店
- BNPパリバ貿易株式会社
- BNPパリバ・アセン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**