

別紙

「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況
(2017年10月～2018年9月)

2018年12月27日
明治安田損害保険株式会社

1. お客さま志向の業務運営①

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「お客さまを大切にする会社」に徹し、お客さまの最善の利益が図られるよう、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さまの視点に立った業務運営に努めてまいります。

① 「お客さま志向」の価値観の全社共有

2018年4月から、「お客さま志向・倫理観」を当社の全役職員が大切にする価値観として定め、「チーム明治安田の誓い」として、日々職場で唱和し、価値観の共有を図っています。また、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける損害保険会社」の実現に向け、「お客さまとの絆」「社会との絆」「働く仲間との絆」をより強いものとしていくための、全役職員によるボトムアップ型プロジェクト「Kizuna運動」を展開しています。

チーム明治安田の誓い

- 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。

私たちは、この価値観を大切に「お客さまから信頼される損害保険会社」をめざして行動します。

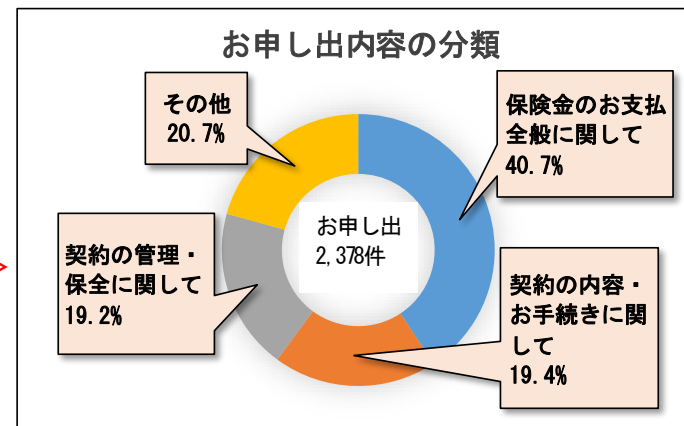
② 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのお申し出については、毎月の『「お客さまの声」を活かす委員会』にて状況を共有しています。

特に苦情については同委員会ですべて確認し、適切な対応を検討・遂行するとともに、その内容を分析・報告して商品・サービスの改善に反映させる取組みを行ない、経営に活用しています。

<2017年度中にお客さま相談室がお客さまからお受けしたお申し出>
総数2,378件(うち苦情119件、感謝の声96件)

<お申し出事例および改善取組みの一例>



お申し出事例	保険金の請求手続きをもっと簡単にして欲しい
改善取組み	医療保険の保険金請求書類について、ご請求者の印鑑押印を省略する取扱いを2018年3月から開始しました。今後、傷害保険や所得補償保険に取扱いを拡大していく予定です

1. お客さま志向の業務運営②

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「お客さまを大切にする会社」に徹し、お客さまの最善の利益が図られるよう、高い倫理観のもと行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、お客さまの視点に立った業務運営に努めてまいります。

③ お客さまへのアンケートを通じたご意見・ご要望の分析

「お客さま志向の業務運営」のいっそうの推進を図るため、保険契約者である企業・団体のお客さま、および保険金をご請求いただいたお客さまへのアンケートを通じた「お客さまの声」の集積・分析・共有化を実施しています。

2018年度に実施したお客さまへのアンケート実施結果については、集計結果判明後、当社ホームページ上で公表します

2. 保険募集・契約管理①

お客さま満足を追求し、常にお客さまのニーズに則した最適な商品と質の高いサービスをご提供できるよう、適正・適切に商品のご提案およびご契約の管理を行なってまいります。

① お客さまニーズに合わせた、福利厚生制度やリスクソリューション®型商品等のご提供

当社では企業・団体のお客さま向けに、各種福利厚生制度関連商品およびリスクソリューション®型商品等をご提供しています。その他当社商品ラインナップについては当社HP (<https://www.meijiyasuda-sonpo.co.jp/product/>) をご覧ください

◆福利厚生制度関連商品

労働災害のリスクに備える労働災害総合保険、事故によるケガや病気のリスクに備える団体傷害保険、団体医療保険（任意加入型）、団体長期障害所得補償保険があります



◆リスクソリューション®型商品

法人のお客さまの与信管理の充実に役立つ「取引信用保険」、「輸出取引信用保険」（信用リスク分野）、経営者のみなさまの賠償責任リスクに対応する「会社役員賠償責任保険(D&O保険)」等（オペレーショナルリスク分野）があります

※ 「リスクソリューション®」は
明治安田損保の登録商標です
(商標登録番号：4629633号)



2. 保険募集・契約管理②

お客さま満足を追求し、常にお客さまのニーズに則した最適な商品と質の高いサービスをご提供できるよう、適正・適切に商品のご提案およびご契約の管理を行なっております。

<任意加入型商品ご契約数（団体数）>

※2018年9月末現在

650件（374団体）

注）当社単独・幹事契約の任意加入型商品（団体傷害保険、医療保険、所得補償保険等）の契約数および団体数

<任意加入型商品ご加入者数>

※2018年9月末現在

1,160,620人

注）当社単独・幹事契約の任意加入型商品（団体傷害保険、医療保険、所得補償保険等）の本人・配偶者・子ども加入者数と、退職者向け普通傷害保険の加入者数の合計

② お客さま視点に立った、かつ、より見やすく・わかりやすい募集資料の作成

各種商品パンフレット・チラシ、企画書等については、随時見直し、改定を実施しています。特に、ご高齢者をご覧になる募集資料については、ご高齢者の特性に配慮し、より見やすく、平易な記載に努めています。

③ お客さまの状況に則したより丁寧な対応への取組み

障がい等によりサポートを要するお客さまからのお申し出については全件「お客さま相談室」にて確認のうえ、対応・事務手順等の見直しを随時行なう体制としているなど、お客さまの状況に則したより丁寧な対応の実現に努めています。

また、保険募集・保険金・給付金等のお支払い等に際しては、事務手順等の見直しを随時行ない、お客さまの状況に則したより丁寧な対応に努めています。

2. 保険募集・契約管理③

お客さま満足を追求し、常にお客さまのニーズに則した最適な商品と質の高いサービスをご提供できるよう、適正・適切に商品のご提案およびご契約の管理を行なっております。

④ 第二連絡先登録の勧奨

当社からお送りする各種送付物等がご契約者様に届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者様との連絡が困難となった場合等にそなえて、「一時払退職者傷害保険」のご契約者様を中心に、ご家族等のご連絡先を「第二連絡先」としてご登録いただくことをご案内しています。

3. 保険金等のお支払い

保険金等のお支払いに際しては、お客さまはじめ関係者への配慮を常に心がけ、迅速かつ適正にお支払いするとともに、お申し出内容およびご契約内容に基づき、お支払いできる可能性がある保険金・給付金等を確認のうえ、もれなくご案内するよう努めてまいります。

保険金の適切なお支払への取組み

当社では、お客さまが事故にあわれた場合、保険金請求にかかわるご案内を適切に実施し、「迅速・親切・適正」な保険金等のお支払いに努めています。

傷害保険、所得補償保険、医療保険については、「保険金支払ワークフローシステム」の活用により保険金のお支払い業務を効率化し、お客さま満足度の向上に努めています。

また、「支払審査室」「保険金支払審査会」「保険金支払いに関する不服申立制度」を設置するなど、公平・公正な保険金支払態勢を整備し、保険金支払いの適切性の確保に努めています。

4. 利益相反の適切な管理①

当社および明治安田生命グループ内の金融機関(以下「当社等」といいます)が行なう取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないように、「利益相反管理方針」等を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

① 利益相反管理体制

当社はリスク管理・コンプライアンス部を利益相反管理全体統括部署とし、リスク管理・コンプライアンス部担当役員を利益相反管理統括者とします。利益相反管理全体統括部署は他の部門から独立し、対象取引の特定及び利益相反管理に関する全社的な態勢を整備・検証します。

② 対象取引の特定

対象取引を特定するにあたっては、「お客さまの利益を最優先に行動しているかどうか」、「お客さまの情報を利用して、不当に利益を得るおそれがあるかどうか」等の視点から取引を検証し、特定・類型化を行なったうえで管理いたします。また、新規業務の開発や法令等改正といった環境の変化にも的確に対応し、対象取引の特定・類型化を行ないません。

③ 対象取引の特定のプロセス

当社の役職員は、お客さまとの取引において、対象取引の類型に該当するおそれがあると判断した場合は、すみやかに各所属の利益相反管理担当者・責任者に報告し、対象取引の内容に応じた管理を実施します。各所属での判断が困難な場合には、利益相反管理全体統括部署であるリスク管理・コンプライアンス部に報告し、その指示のもとで適切な管理を実施します。

4. 利益相反の適切な管理②

当社および明治安田生命グループ内の金融機関(以下「当社等」といいます)が行なう取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないように、「利益相反管理方針」等を定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

④ 利益相反のおそれのある取引の類型・主な取引例・管理方法

下表のとおりです。

取引の類型		主な取引例	管理方法（以下の方法を適切に組合せること等により管理します）
お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引	地位濫用型	融資を条件に保険商品を購入させる場合、または保険購入を条件に融資を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報隔壁措置 ・ 一方または双方の取引の中止 ・ 取引の適切性の検証
	情報利用型	お客さまが特定の有価証券を大量に取引しようとしている事実を知りながら、当該有価証券の取引を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報隔壁措置 ・ 一方または双方の取引の中止
	上記以外	当社が協調融資の幹事を受託しており、かつ相対での貸付を有している状況で、協調融資に比し、優位な条件で貸付の保全・回収等を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一方または双方の取引の変更・中止 ・ 取引の適切性の検証
お客さま間の利益が相反する可能性のある取引		敵対的買収等で、買収をしようとしている会社が複数競合している場合に、競合する複数社に対し、それぞれ買収資金の融資を行なう場合	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一方または双方の取引の中止 ・ 取引の適切性の検証

⑤ 役職員への周知・徹底

対象取引の特定及び利益相反管理を適切に行うため、役職員および代理店に対し、利益相反への対応に関する教育・研修等を実施しています。

5. お客様志向の取組みの確保

お客様志向の取組みの確保に向け、取組事項の定期的な検証・改善に努めます。また、お客様志向のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを職員等が習得できるよう、教育・研修の充実に努めてまいります。

① お客様志向の取組みの確保に向けた役職員教育の実施

当社の法令等遵守に関する基本方針および運営等を掲載した「コンプライアンス・マニュアル」を整備し、全役職員に対して、定期的にコンプライアンス研修を実施しています。また、「お客様志向月間」の運営や「お客様志向意識醸成研修」の実施等により、お客様志向の諸取組みを実践・推進する風土・スキルの醸成を推進しています。

② 代理店教育・指導の適切な実施

お客様のさまざまなニーズにお応えし、充実したサービスを提供できる代理店の育成を主眼として、損害保険代理店資格試験制度を通じた代理店の知識レベルの確保と向上、各種の情報提供や代理店商品教育・研修の施策を通じた募集コンプライアンス、商品・引受知識、事務・事故対応サポートなど、業務対応力のいっそうの向上に向けた代理店教育を行なっています。

③ 代理店の利便性向上と有意義な情報提供に向けた取組み

当社では、代理店の利便性向上をめざすとともに、タイムリーな情報提供等を通じた、よりの確な代理店管理・教育・指導の実現に向け、2017年7月より代理店WEBシステム（呼称「MYG（ミグ）ネット」）を開設しています。これにより、従前の文書や冊子等の配布で行なってきた代理店への情報発信は、WEB上で実施しており、随時コンテンツの充実を推進しています。

当社では、このMYGネットを活用することで、今後も、より実効性のある代理店体制整備を図ってまいります。