

「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況
(2020年4月～2021年3月)

2021年6月30日
明治安田損害保険株式会社

目次

1. お客さま志向の業務運営	3ページ
2. 保険募集・契約管理	5ページ
3. 保険金等のお支払い	7ページ
4. 利益相反の適切な管理	8ページ
5. お客さま志向の取組みの確保	10ページ

<ご参考:金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（2021年1月15日改訂）」と当社「お客さま志向の業務運営方針」との関係>
・当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、原則）」を採択し、「お客さま志向の業務運営方針（以下、本方針）」を当社ホームページに公開しております。原則と方針の関係は下表のとおりです。

原則 ※1 ※2	対応する本方針
原則 2	上記 1. ～ 5.
原則 3	上記 4.
原則 5（注 1）（注 3）（注 5）	上記 2. 、 3.
原則 6（注 5）	上記 2.
原則 7	上記 5.

※1 「原則4」、「原則5（注2）、（注4）」および「原則6（注1）～（注4）」は、当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。

※2 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。
<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

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」の全社徹底

「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、価値観を共有するとともに、明治安田生命グループ全体で実施する「お客さま志向取組み」の遂行等を通じ、お客さま志向の徹底を図っています。

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

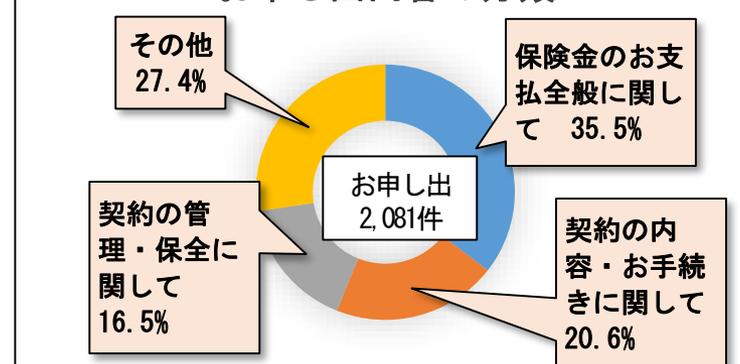
お客さまからのお申し出については、毎月の「『お客さまの声』を活かす委員会」にて状況を共有しています。

特に苦情については同委員会でも全件確認し、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。

<2020年度中に当社がお客さまからお受けしたお申し出>
総数2,081件(うち苦情73件、感謝の声69件)

<お申し出事例および改善取組みの一例>

お申し出内容の分類



お申し出事例

お客さまが事故により法律上の損害賠償責任を負担することになった場合に、お客さまに代わって、当社が相手方・相手方保険会社と交渉を行なうサービス提供の要請

改善取組み

傷害保険「賠償責任補償特約」付帯契約に「示談交渉サービス」を自動セットし、割増保険料なしで、サービス提供開始(2020年4月)

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。これらのうち、①ご契約者（企業・団体）さまの声 ②ご加入者（被保険者）さまの声を、当社の「お客さま志向の業務運営方針」の定着度合いを評価する指標（KPI）として設定しています。

④ KPIの状況

<ご契約者（企業・団体）さまの声>

2020年度「企業・団体向けアンケート」※1
における「当社に対する総合評価」に対して
「満足」「やや満足」と回答した占率

80.6%

※1 アンケートの回答総数552件

<ご加入者（被保険者）さまの声>

2020年度「保険金ご請求者向けアンケート」※2
における「保険金請求のわかりやすさ」に対して
「わかりやすかった」「まあわかりやすかった」
と回答した占率

91.3%

同アンケートにおける「保険金請求手続きの際の
支払サービス担当者の対応」に対して「十分満足
だった」「まあ満足だった」と回答した占率

97.8%

※2 アンケートの回答総数1,866件

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 **お客さまニーズにあわせた、福利厚生制度関連商品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

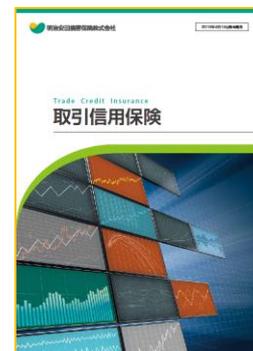
労働災害のリスクに備える労働災害総合保険、事故によるケガや病気のリスクに備える団体傷害保険、団体医療保険（任意加入型）、団体長期障害所得補償保険があります



◆リスクソリューション®型商品

信用リスク分野の課題に対し、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」が、オペレーショナルリスク分野の課題に対し、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）>

676件（381団体）

※2021年3月末現在

<任意加入型商品ご加入者数>

1,168,875人

※2021年3月末現在

（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

（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・こどもの加入者数と、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、より見やすく、かつ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、改訂を実施しています。特に、ご高齢者が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、「お客さま相談室」にて全件確認のうえ、対応・事務手順等の見直しを行なうなど、お客さまの状況に沿ったより丁寧な対応に努めています。

また、保険募集、保険金・給付金等のお支払い等の際には、事務手順等の見直しを適宜行ない、お客さまの状況にあわせ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まいります。

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住所に届かない場合や、大規模災害等が発生して、お客さまとの連絡が困難となった場合等に備えて、「一時払退職者傷害保険」のご加入のお客さまを中心に、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いへの取組み>

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」な保険金のお支払いに努めています。

2020年度には、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、その影響を受けられたお客さまに特別措置（保険料払込みや継続契約締結手続きの猶予）を適用するとともに、5月に商品共通で、医療機関以外の臨時施設や自宅等にて入院と同等に療養をした場合、入院補償の対象とみなす取扱いを開始しました。また、傷害保険の特定感染症による保険金支払特約を改定し、所定の要件を満たした方に、保険金のお支払いの対象とする取扱いも開始しました。

また、「令和2年7月の豪雨」、「令和2年台風10号（9月）」、「令和3年1月7日からの大雪等被害」、同年「福島県沖を震源とする地震（2月）」等の各種自然災害により被害を受けたお客さまに対し、特別措置（保険料払込みや継続契約締結手続きの猶予、ご請求時の手続書類の緩和）を適用するとともに、必要に応じてお客さまの被害状況や安否の確認を行ない、ご契約内容に即した保険金等について、迅速な請求案内および支払手続きを実施しました。

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、対象取引の特定およ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・類型化を行ないます。

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

利益相反のおそれのある取引については、下表のとおり取引の類型・主な取引例に応じて、管理方法を組み合わせることなどにより適切に管理しています。

取引の類型		主な取引例	管理方法
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	融資を条件に保険購入や保険契約(引受割合)を維持・増加させる場合、または、営業部門の意向を優先し、保険購入や保険契約(引受割合)の維持・増加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	お客さまが上場会社であるA社の株式を大量に取引しようとしている事実を知らず、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"> ・情報隔壁措置 ・取引条件・方法の変更 ・一方または双方の取引の中止 ・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 グループ内取引の適正な管理

明治安田生命の「グループ会社等との取引に係る適切性の確認等に関する基準」を準用し、社内基準により、取引の適切性を確認したうえで、一定額を超える1回の取引等は、その証跡を保管、管理しています。

⑥ 役職員への周知・徹底

対象取引の特定および利益相反管理を適切に行なうため、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。「お客様志向月間」の運営等により、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、また「リスク管理・コンプライアンス研修」を通じて、コンダクトリスク（※）を回避するため、役職員の行動がお客様や社会の期待に応えるものとなっているかを日々の業務のなかで考えています。

（※）お客様や社会の合理的な期待を脅かすリスク。すなわち、当社および当社役職員の行為が、公益・顧客保護・公正かつ自由な競争・市場の公平性および健全性に対して悪影響をおよぼした結果、当社およびステークホルダーの利益を侵害するリスク

② 健康経営への取組み

当社では、明治安田生命の「お客様」「地域社会」「従業員」の健康増進を応援する「みんなの健活プロジェクト」の展開にあわせ、全社をあげてお客様・職員等の健康づくりに取り組んでいます。具体的には、「明治安田生命健康保険組合」と協力して『健康企業宣言』を行ないました。対外的には、健康経営健康づくりの取組みを積極的に行なっているとして、健康保険組合連合会東京連合会が実施する健康優良企業「銀の認定」を、また、従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に実践する「健康経営」の取組みが優良である企業として、経済産業省および日本健康会議主催による「健康経営優良法人（中小規模法人部門）」をそれぞれ2019年度より継続して取得しています。

③ 代理店体制整備の浸透・定着による品質向上

社会環境の変化やお客様のさまざまなニーズにお応えし、充実したサービスが提供できる品質の高い代理店体制の浸透・定着のため、損害保険代理店試験制度や各種情報提供・研修を活用した商品・引受・事務・事故対応、募集コンプライアンスのレベルアップなど、知識や業務対応力の向上に資する代理店教育を継続的に実施しています。

④ 代理店とのコミュニケーション強化・利便性向上に向けた取組み

当社では、代理店とのコミュニケーション強化・利便性向上とスピーディな情報提供等の実現のため、代理店WEBシステム（MYGネット）を運営し、各種コンテンツのツールやマニュアル等を充実させ、代理店体制整備や募集人の教育に活用しています。これらをさらに有効活用することによりPDCAサイクルを活性化させ、より実効性のある取組み推進につなげています。