

2022年6月29日
明治安田損害保険株式会社

「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況（2021年度）について

明治安田損害保険株式会社（社長 酒井 明夫）では、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念に基づくお客さま志向の取組方針を定めた「お客さま志向の業務運営方針」に基づくこれまでの取組状況（2021年4月～2022年3月）について別添資料によりお知らせいたします。

当社は、今後もお客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、ご加入から保険金等のお支払いまで、お客さまの最善の利益が図られるよう、「お客さま志向の業務運営」をさらに推進していきます。

《添付資料》

- 「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況（2021年4月～2022年3月）

「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況
(2021年4月～2022年3月)

2022年6月29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

明治安田生命グループ役職員の羅針盤である「明治安田フィロソフィー」に基づき、当社の行動指針として「私たちの行動原則」を定めており、その具体的事例として、「明治安田損害保険の行動事例集」を2021年4月1日付で作成し、役職員全員に配付しています。「見習うべき行動（推奨事例）」と「ふさわしくない行動（抑制事例）」を通して、役職員一人ひとりが行動原則の視点で見た自分自身の行動を考えることにより、お客さまにとって正しい行動は何か、自分なりに考え、行動に移しています。また、毎年募集し、選定する行動事例集に沿った行動をすることにより、お客さまの期待にいつそうお応えすることができる会社をめざしています。



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。

<2021年度中に当社がお客さまからお受けしたお申し出>
総数1,892件(うち苦情80件、感謝の声66件)

<お申し出事例および改善取組みの一例>

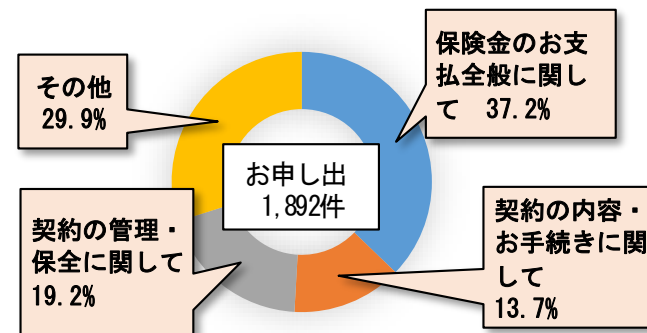
お申し出事例

保険金請求手続きに関し、保険会社から電話をもらったが勤務中で出られないので、電話以外で連絡がほしい

改善取組み

お客さまに受信料負担のない「SMS（ショートメッセージサービス）」を導入し、ご登録の携帯電話番号あての送信による対応を開始いたしました（2022年2月）

お申し出内容の分類



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>

2021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

80.8%
(2020年度 80.6%)

※1 アンケートの回答総数479件

<ご加入者（被保険者）さまの声>

2021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

92.1%
(2020年度 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

98.1%
(2020年度 97.8%)

※2 アンケートの回答総数1,889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おります。

- 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。

2021年度は、傷害保険において「熱中症補償特約」「食中毒補償特約」を開発し、2022年4月始期以降のご契約から自動セットする取扱いを開始しました。

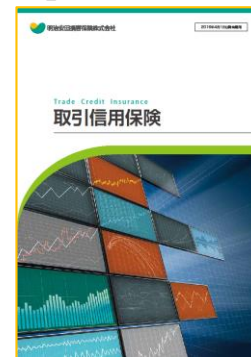
※その他当社商品ラインナップについては当社HP (<https://www.meijiyasuda-sonpo.co.jp/product/>) をご覧ください

- ◆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）>

684件（384団体）

※2022年3月末現在

<任意加入型商品ご加入者数>

1,157,681人

※2022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、「親切・適正・迅速」な保険金のお支払いに努めています。

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、医師の診断・指示に基づき臨時施設等や自宅で入院と同等の療養を行なった場合には、入院補償の対象とする「みなし入院」の取扱いを、2020年度から継続して実施しました。「第6波」の感染拡大の影響により、年度末の3月には医療保険を中心にご請求件数が通常月の1.4倍程度まで増加しましたが、担当部の支払態勢を整備し、着実にお支払いを実施しています。

また、「令和3年7月1日からの大雨による災害」「令和3年8月11日からの大雨による災害」「台風第9号から変わった温帯低気圧に伴う大雨による災害」「令和4年福島県沖を震源とする地震（3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おそれのある取引	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	・ 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ながら、当該有価証券の取引を行なう場合	・ 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	・ 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	・ 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、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）を利用し、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。