

お客さま志向の業務運営方針（2022年度）

明治安田損害保険(以下「当社」といいます)は、「確かな安心を、いつまでも」という経営理念に基づき、「お客さま志向の業務運営方針」を以下のとおり定めます。

1. お客さま志向の業務運営

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「お客さまを大切にできる会社」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。

<主な取組内容>

- 「信頼を得て選ばれ続ける損害保険会社」を「企業ビジョン」として掲げ、お客さまを大切に、高い倫理観のもと行動し、お客さま満足度を追求したクオリティの高い商品とサービスの提供に努めています。
- 「お客さま満足度のさらなる向上」を中期経営計画および年度経営計画の重点方針の1つとし、さまざまな取組みを行なっています。
- お客さまからの損害保険に関するお申し出は、「お客さまサービス推進G（お客さま相談室）」において一元管理し、重要なものについては、経営層に報告するとともに、商品・サービスの改善に反映させる取組みを推進しています。
- 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ご意見・ご要望について、定期的に集計・分析のうえ、業務改善に活かす取組みを推進しています。

2. 保険募集・契約管理

お客さま満足度を追求し、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。

<主な取組内容>

保険募集にあたっては、以下の取組みにより、募集品質の確保に努めています。

- お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明するため、お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料(パンフレット・提案書・重要事項説明書等)の作成に努めています。
- 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。
- 「ご契約のしおり」等のご契約締結前にお渡しする重要書類については、専門用語の平易な言葉への言い換えや文字の拡大等、お客さまの誤解を招くことがないように平明化に取り組んでいます。
- きめ細かなコンサルティングサービスにより、お客さまの保険商品に関する知識、加入目的、財産状況等を総合的に勘案のうえ、お客さまのご意向と実情に沿った適切な商品をご提案し、商品内容がお客さまのご意向に合致していることを「意向確認書」等を用いて確認しています。

また、以下の契約管理等にかかる取組みを通じ、商品・サービスの品質向上をはかっています。

- 高齢者・障がい者等、特に配慮が必要と思われる方への保険募集・保険金・給付金等のお支払い等に際しては、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。

- 超高齢社会の進展をふまえ、当社所定のご高齢のお客さまに対し、お客さまとご連絡が取れないときや、当社からの各種送付物等がお届けできないような場合に対処するため、第二連絡先（ご家族のご連絡先）の登録をご案内しています。
- あわせて、一定年齢に達したお客さまを対象に、「現況確認」、「請求確認」、「連絡先確認」（第二連絡先の登録のお願い）のための電話によるご案内の推進に取り組んでいます。

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。

<主な取組内容>

- お客さまから保険金のご請求があった場合、正確に保険事故の内容を把握し、お客さまのご不明な点に関して適切なアドバイスを行なうとともに、「迅速・親切・適正」な保険金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」を活用することで損害サービスの業務を効率化し、お客さま満足度の向上に努めています。

4. 利益相反の適切な管理

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。

<主な取組内容>

- 当社では、「利益相反管理方針」等において、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て定め、利益相反のおそれのある取引を適切に管理しています。
- 利益相反のおそれのある取引の類型を定め、環境変化等をふまえて見直すとともに、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. お客さま志向の取組みの確保

お客さま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、お客さま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。

<主な取組内容>

- 職員等および代理店に対し、お客さまに最適な商品とクオリティの高い商品・サービスをご提供するための商品・金融知識の習得に向けた各種教育・研修・サポートを実施しています。
また、あわせて、お客さまを大切にする姿勢・行動をはじめとしたコンプライアンスの指導・徹底も実施しています。
- 年度の経営計画等において、お客さま満足度の向上に向けた取組みを具体的に設定し、定期的に進捗状況を検証しています。

金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま志向の業務運営方針」との関係

原則	対応する方針
原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則 2：顧客の最善の利益の追求	上記方針 1～5
原則 3：利益相反の適切な管理	上記方針 4
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	上記方針 2、3
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	上記方針 2
原則 7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	上記方針 5

※ 「原則 4：手数料等の明確化」、「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、方針の対象としておりません。