

2023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（2022年度）について

明治安田損害保険株式会社（取締役社長 梅崎 輝喜）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（2022年4月～2023年3月）について別添資料によりお知らせいたします。

なお、当社は、2023年4月に「お客さま志向の業務運営方針」を改正し、消費者庁が推奨する「消費者志向自主宣言」を実施いたしました。引き続き、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。

改正後の方針はこちらをご参照ください。

<https://www.meijiyasuda-sonpo.co.jp/sonpo/action/customerorientation/>

《添付資料》

- 「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況（2022年4月～2023年3月）

「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況

(2022年4月～2023年3月)

2023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

方針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から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を自分なりに考えて、行動しています。行動事例集は毎年更新し、社内共有することにより、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。

●「行動事例集」から「見習うべき行動」の抜粋

通院保険金のお支払い後に、後遺障害保険金もお支払いできる見込みがあったため請求案内をしましたが、お忙しいご様子で請求手続きをしていただけませんでした。3ヵ月ごとのご案内の際に、少しずつでもお客さまとお話しをさせていただき、3年経過後に保険金支払いに至りました。

お客さまの立場で行動することを常に意識し、「自分が忙しいときに、どう説明したら正しく伝わるか」をよく考えてご案内を続けました。

請求書のご提出後にお手紙を頂戴し、「たびたび連絡をもらって粘り強く案内してもらい、本当にありがとうございます」との感謝の声をいただきました。

明治安田損害保険の

行動事例集

明治安田生命グループ

●私たちの行動原則

【お客さま志向】人に一番やさしい行動ですか？

- (1) お客さまを想う
- (2) お客さまに寄り添う
- (3) お客さまの立場で行動する

【倫理観】フェアプレーを貫いていますか？

- (1) ルールを破ってまでやる仕事は一つもない
- (2) 家族・友人にされて嫌なことはしない
- (3) 見て見ぬふりをしない

【挑戦・創造】夢に向かってチャレンジしていますか？

- (1) 夢を持つ
- (2) 勇気を持って一歩踏み出す
- (3) ベストを尽くす

【協働・成長】チーム明治安田を大切にしていますか？

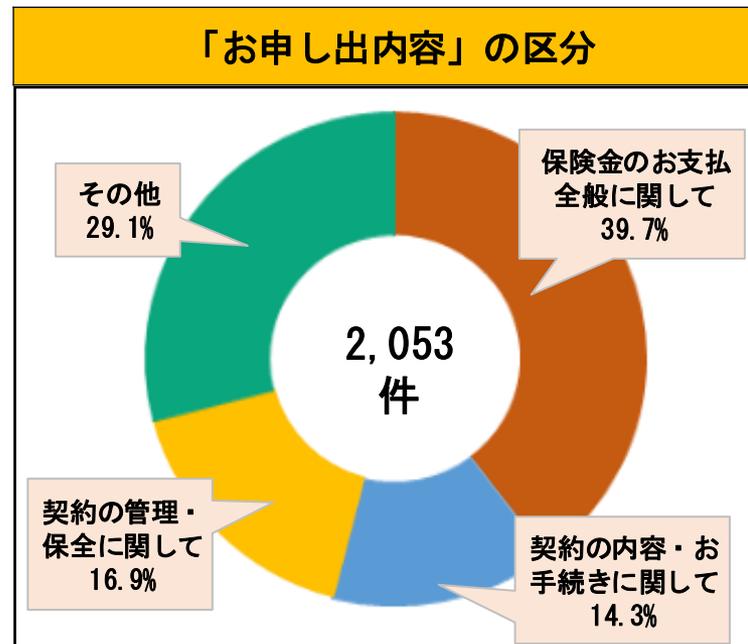
- (1) とともに讃えあい、高めあう
- (2) 自分の仕事に誇りを持つ
- (3) 身の丈にあった背伸びをする

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は、毎月の「『お客さまの声』を活かす委員会」にて内容および対応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・実施するとともに、苦情の原因を分析して商品・サービスの改善に反映させる取組みを行なっています。

また、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」の収集・分析・共有化を実施しています。

お客さまからのお申し出状況	
2,053件 (2021年度 1,892件)	
うち苦情	56件 (2021年度 80件)
うち感謝の声	70件 (2021年度 66件)



<お申し出と改善取組みの一例>

お申し出	医療保険に加入しているが、保険金の請求手続きをWebでできないでしょうか
改善取組み	明治安田生命の団体保険専用ポータルサイト「みんなのMYポータル」を導入されている団体のご加入者は、2023年2月20日から医療保険のWeb請求が可能となりました

方針2 保険募集・契約管理

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に、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 適正、適切な商品のご提案

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)の作成に努めています。また、お客さまのご意向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「意向確認書兼契約内容確認書」を用いて確認しています。

また、募集資料について、より見やすく分かりやすく記載するなど、ご高齢のお客さまにも配慮しています。

<各種福利厚生制度関連商品やリスクソリューション[®]型商品のご提供>

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。2022年度は、会社役員賠償責任保険(D&O保険)において、10月始期以降契約から、健康経営優良法人の認定を受けたご契約者に対し「健康経営割引」を適用する取扱いを開始しました。

◆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」や、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)



＜各種福利厚生制度関連商品のご契約数・ご加入者数、リスクソリューション[®]型商品のご契約数＞

当社は、多くの企業・団体のお客さまに各種福利厚生制度関連商品、リスクソリューション[®]型商品にご加入いただいています。

任意加入型商品ご契約数（団体数） 2023年3月末現在	任意加入型商品ご加入者数 2023年3月末現在	リスクソリューション [®] 型商品ご契約数 2023年3月末現在
690件 (385団体) (2022年3月末 684件(384団体))	1,140,554人 (2022年3月末 1,157,681人)	528件 (2022年3月末 529件)

(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）のご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・こどものご加入者数と退職者向け普通傷害保険のご加入者数の合計

(注) 当社単独・幹事契約のリスクソリューション[®]型商品（役員賠償責任保険、取引信用保険等）のご契約数

② お客さまに寄り添ったアフターフォロー

高齢者や障がい等により特に配慮が必要と思われるお客さまからのお申し出につきましては、お客さまの状況に応じた対応を行なっています。

一時払退職者傷害保険のご契約者に対しては、「ご契約内容のお知らせ」や保険金請求書類について、大きな文字でより見やすく分かりやすく記載しています。また、当社からの各種送付物等がお届けできない場合や、大規模災害等が発生して、お客さまとのご連絡が取れない場合等に備えて、第二連絡先（ご家族等のご連絡先）の登録をご案内しています。一定年齢に達したお客さまに対しては、「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、電話によるご案内を行なっています。

障がい者に対しては、保全手続き・保険金請求手続き等における自筆困難者への代筆の取扱い、視覚障がい者への代読の取扱い、聴覚障がい者からの公共インフラ「電話リレーサービス」を用いたお申し出対応等、利便性向上に努めています。

方針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。

① 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・適正」な保険金のお支払いに努めています。また、ご請求内容以外に保険金をお支払いできる可能性を確認し、追加のご請求に向けたご案内を行なっています。

2022年度は新型コロナウイルス感染症（以下、「新型コロナ」といいます）により医師の診断・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年度から引き続き実施しました。2022年7月以降の二度にわたる感染拡大期の影響により保険金のご請求も増加しましたが、お支払いの担当部の態勢を強化し、着実にお支払い対応を行ないました。

なお、新型コロナを原因としたご請求に対し、2020年4月から2023年3月末日までの累計で、入院保険金等30,388件・15億18百万円（うち、2022年4月から2023年3月末日までのお支払いは、28,532件・14億24百万円）をお支払いしました。

また、首都圏大地震に備え、バックアップオンラインの整備や大阪拠点のフロア拡充など、東京本社に加え大阪拠点の支払態勢のさらなる強化に取り組んでいます。

方針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が行なう取引において、お客様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 利益相反管理の態勢と取組み

当社は、対象取引を特定するにあたっては、「お客様の利益を最優先に行動しているかどうか」「お客様の情報を利用して、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しています。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・類型化を行なっています。

また、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ています。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ています。

② 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	<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">・ 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

③ 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。

方針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に、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」を各種法律、当社規程等の改正に伴い2022年8月に改正のうえ、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・倫理観等をルール化した「私たちの行動原則」の浸透・定着に向けた各種研修、およびお客様志向取組研修を通し、お客様志向の社内風土醸成に努めています。

さらに「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、役職員がお客様や社会の期待に応える行動をしているかを日々の業務のなかで「自分ごと化」し、考えています。

※コンダクトリスクの当社定義：お客様や社会の合理的な期待を脅かすリスク。すなわち、当社および当社従業員の行為が公益・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 代理店への教育・管理・指導による品質向上

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。

③ 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（ミグ）ゲートウェイ）を利用して、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。

④ お客さま志向の取組状況を確認する指標の設定

「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、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、を設定のうえ、結果を定期的に公表するとともに、業務改善に努めています。

2022年度は、ご契約者さまの満足度の割合が前年に比べ向上、ご加入者さまの満足度の割合が高水準を維持、という結果でした。

「企業・団体向けアンケート」
回答総数 465件

「保険金ご請求者向けアンケート」
回答総数 2,823件

ご契約者（企業・団体）さまの声

ご加入者（被保険者）さまの声

「当社に対する総合評価」に対して「満足」「やや満足」と回答した割合

82.8%

(2021年度 80.8%)

「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」と回答した割合

91.4%

(2021年度 92.1%)

「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」と回答した割合

97.8%

(2021年度 98.1%)