

2024年6月27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（2023 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」という経営理念のもと、「お客さまから信頼される損害保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切にし、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います。

当社は、消費者庁が推奨する消費者志向自主宣言・フォローアップ活動に賛同し、2023年4月に「お客さま志向の業務運営方針」を改正し、「消費者志向自主宣言」を実施いたしました。当方針に基づくこれまでの取組状況（2023年4月～2024年3月）について別添資料によりお知らせいたします。

引き続き、お客さまに寄り添った対応を行ない、また持続可能な社会づくりに貢献できるよう、「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（2023年4月～2024年3月）

「お客さま志向の業務運営方針」

－お客さま志向自主宣言－

取組状況

(2023年4月～2024年3月)

2024年6月27日
明治安田損害保険株式会社

明治安田損害保険は、「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」を定めています。また、当社は消費者志向自主宣言・フォローアップ活動に賛同しており、当方針に基づき取組状況を報告いたします。

1. お客さま志向の徹底・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3ページ
2. 「お客さまの声」を経営に活かす取組み・・・・・・・・・・・・	6ページ
3. お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供・・・・・・・・	7ページ
4. 保険金の確実なお支払い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	10ページ
5. 利益相反の適切な管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	11ページ
6. お客さま志向の取組みの確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・	13ページ

方針 1

お客さま志向の徹底

「確かな安心を、いつまでも」という経営理念のもと、「お客さまから信頼される損害保険会社」をめざし、お客さまの最善の利益が図られるよう、常にお客さまを大切にし、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、お客さま志向の徹底に努めます。

①「お客さま志向」の価値観の共有

明治安田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

ご高齢の被保険者さまの事故について、傷害保険の保険金お支払い業務を行っていた際の事例です。
被保険者さまは圧迫骨折のおケガに遭われ、通院治療は既に終了されていました。しかしながら、ご請求の内容から判断すると、後遺障害保険金をお支払いできる可能性があったため、ご請求の案内をいたしました。
被保険者さまは、「自分はもう通院していないし、もう請求はしない」と仰いましたが、請求いただいた場合にお支払いできる保険金が高額になることから、根気強く説明を続け、なんとかご了解をいただきました。その後、無事に保険金をお支払いすることができましたが、被保険者さまは「こんなにもらえるなんて思っていなかった」と大変喜んでくださいました。



●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「お客さま志向」の経営計画への反映

「お客さま満足度の向上」を中期経営計画および年度経営計画の重点方針のひとつとし、「お客さま満足度」を指標（KPI）とし、設定して向上に努めています。

「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、をアンケートで収集し、結果を毎年公表するとともに、収集したお客さまの声を業務改善に活かしています。

2023年度は、ご契約者さまの満足度は昨年度と同水準、ご加入者さまの満足度は高水準を維持、という結果でした。

「企業・団体向けアンケート」 回答総数 440件



ご契約者（企業・団体）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

82.3%

（2022年度 82.8%）

「保険金ご請求者向けアンケート」 回答総数 2,116件



ご加入者（被保険者）さまの声

「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

92.1%

（2022年度 91.4%）

「保険金請求手続きの際の支払サービス担当者の応対」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

97.6%

（2022年度 97.8%）

③持続可能な開発目標への取り組み

SDGsにおける17のゴール、およびこれらに内包される169のターゲットから導き出される社会課題のうち、2023年度はステークホルダーへの影響度や事業との関連性を考慮して選んだ以下の10項目の優先課題を設定し、それらの解決に取り組んできました。

「健康寿命の延伸」、「地方創生の推進」、「環境保全・気候変動への対応」を明治安田生命と一体となって推進する優先課題と位置づけ取り組みました。また、「多様な保険商品・サービスの提供」、「健康・保険リテラシーの向上」、「イノベーションの推進」を当社の『特に注力する優先課題』とし、「ダイバーシティの推進」、「働き方改革の推進」、「コンプライアンスの推進」、「人権の尊重・推進」を『優先課題』と位置づけ、その取り組みを強化しました。

主な取り組みとして、「健康寿命の延伸」と「地方創生の推進」については、明治安田グループとして推進している「みんなの健康プロジェクト」および「地元の元気プロジェクト」と連動し、リスクソリューション®サービスの提供などを通じた中堅・中小法人開拓や地域活性化支援を行ないました。「環境保全・気候変動への対応」については、脱炭素社会の実現に向けて、節電等の推進により自社で排出するCO₂排出量の削減に向けた取り組みを推進しました。

これらの取り組みを通じて、SDGsの実現に貢献する「サステナビリティ経営」を推進しています。

方針2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上に努めます。

①「お客さまの声」の業務改善への反映

お客さまからのお申し出（含む代理店経由）は、一元管理のうえ、適切な対応を遂行するとともに、その内容を分析して商品・サービスの改善に反映させる取組みを行なっています。特に苦情については毎月の『「お客さまの声」を活かす委員会』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改善に努めています。

お客さまからのお申し出状況

1,715件

(2022年度 2,053件)

うち苦情

48件

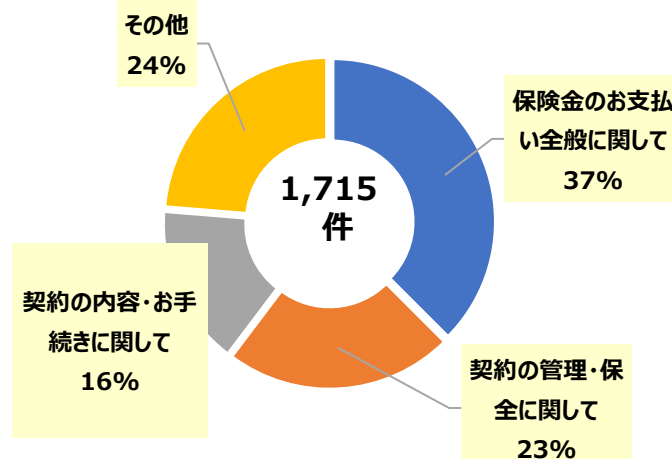
(2022年度 56件)

うち感謝の声

49件

(2022年度 70件)

「お申し出内容」の区分



<お申し出と改善取組みの一例>

お申し出	保険金請求の際に届いた文書がわかりにくく、請求に必要な手続き書類がどれなのかわからなかった
改善取組み	お客さまあての文書が的確でわかりやすい記載内容となっているか全役職員による一斉点検の取組みを開始しました。まず、当取組みにおいて、ご高齢のお客さま向け手続き書類の点検・見直しを実施しました

方針3

お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

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SDGs（持続可能な開発目標）への貢献にも留意し、適正・適切に商品のご提案およびご契約後のフォローを行います。

①お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップ

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。会社役員賠償責任保険（D&O保険）において、2022年10月始期以降の契約から、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。2023年度は56件のご契約に対し、「健康保険割引」を適用しました。

2023年4月からは団体長期障害所得補償保険の精神障害補償特約において認知症などへの対応を開始しました。また、2024年1月より業務災害総合保険(非幹事)の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
当社の登録商標です
(商標登録番号：4629633号)



②お客さまのニーズやご意向をふまえたコンサルティングサービス

リスクソリューション[®] 型商品については、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、「意向確認書」等を用いて確認しています。

2023年度は、お客さまへの契約内容・保障ニーズの確認等、丁寧な更改手続きに向けて、代理店と協働した更改前6か月からの説明・手続きの活動を開始しています。

③お客さま視点に立った情報提供

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、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、お客さまの視点に立ったわかりやすい募集資料等（パンフレット・提案書・重要事項説明書、ご契約内容のお知らせ等）の作成に努めています。

ご高齢のお客さまに対し、お客さまとご連絡が取れない場合や、当社からの各種送付物等がお届けできない場合に備え、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。また、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、電話によるご案内を行なっています。

障がいをお持ちの方に対しては、自筆が困難な方への代筆の取扱い、視覚に障がいのある方への代読の取扱い、聴覚に障がいのある方へは公共インフラ「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。

※電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難のある方（以下「聴覚障がい者等」といいます。）と聴覚障がい者等以外の者との会話を、通訳オペレーターが手話・文字と音声を通訳することにより電話で双方向につなぐサービスです。

<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>

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） 2024年3月末現在	任意加入型商品ご加入者数 2024年3月末現在	リスクソリューション [®] 型商品ご契約数 2024年3月末現在
698件 （387団体） (2023年3月末 690件(385団体))	1,127,668人 (2023年3月末 1,140,554人)	529件 (2023年3月末 544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

方針4 保険金の確実なお支払い

保険金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、適正かつ迅速にお支払いします。

① 保険金の適正かつ迅速なお支払い

当社では、お客さまから保険金のご請求をいただいた際に、保険事故の内容を正確に把握し、お客さまにご不明な点を適切にご説明するなど「適正、迅速かつ丁寧な保険金のお支払い」に努めており、ご請求いただいた保険金以外にもお支払いできる可能性がある場合には、追加のご請求に向けたご案内を行なっています。

2023年度は、新型コロナウイルス感染症のお支払いが収束しお支払い件数は38,496件で前年度の65,104件から大幅に減少いたしました。2021年度の対比では、2,423件増加しました。これは、2022年4月1日から不妊治療が「公的医療保険制度」の適用対象となったことに伴い、不妊治療を目的とした採卵術を手術保険金のお支払い対象としたことが一例としてあげられます（※）。このように、保険金のお支払い対象も、社会的なニーズの動向をふまえ適時適切に見直すことで、お客さまの満足度向上に資するいっそうのサービス・お支払態勢の運営に努めてまいります。

なお、能登半島地震などの大きな自然災害が相次ぐなか、被災地域のお客さまには特別措置（保険料払込みや継続契約締結手続きの猶予、ご請求時の書類の緩和）を適用するとともに、お客さまの被害状況や安否の迅速な確認、および保険金等のご請求についてのご案内とお支払いを実施しました。また、首都直下型地震など大規模な自然災害の発生に備え、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。

※採卵術のお支払いは施術の開始日から60日に1回の給付が限度となります

方針5 利益相反の適切な管理

利益相反の適切な管理を行なうために、「利益相反管理方針」等を定め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するよう努めます。

①利益相反管理態勢と教育

利益相反管理に関する統括部署を設け、報告・管理態勢を構築し、適切に対応しています。

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随時見直しを行なうとともに、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。

当社は、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。なお、2023年度の利益相反のおそれのある取引はありませんでした。

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	・一方または双方の取引の中止 ・取引の適切性の検証

方針6

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・スキルを職員および代理店が習得できるよう、教育・研修の充実に努めます。

①職員および代理店に対する教育・研修

職員に対し、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・徹底など、お客さま志向の社内風土醸成に努めています。2023年7月に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」を改正しました。あわせて、お客さま志向・倫理観等をルール化した「私たちの行動原則」の浸透・定着に向けたお客さま志向取組研修等を実施しています。

さらに、コンダクトリスク（※）を回避するため、リスク管理・コンプライアンス研修を通じて、役職員がお客さま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」し取り組んでいます。

※コンダクトリスクの当社定義：お客さま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

社会環境やお客さまのさまざまなニーズの変化にお応えし、充実した品質の高いサービスが提供できる代理店体制の浸透・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。

また、代理店とのコミュニケーション強化やスピーディな情報提供などの実現のため、代理店システム（MYG（ミグ）ゲートウェイ）の各種コンテンツ・ツールなどの充実、利便性向上により、代理店体制整備や募集人教育におけるPDCAサイクルの実効性確保と適切な業務運営の推進につなげています。

②取組事項の定期的な検証・改善

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。代理店に対する募集コンプライアンスチェックや代理店監査などの結果を確認・検証し、営業推進部へのフィードバックを通じて代理店での改善につなげています。