

2025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（2024 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）は、安田ライフ損害保険株式会社と明治損害保険株式会社が合併し、明治安田グループの損害保険会社として 2005 年に誕生いたしましたが、おかげさまで、2025 年 4 月 1 日をもちまして発足 20 周年を迎えることができました。

たくさんのお客さまからこれまで賜りましたご支援とご愛顧に深く感謝申し上げます。

当社は、「お客さま志向の業務運営方針 ～お客さま志向自主宣言～」に基づき、ご加入から保険金の確実なお支払いはもとより、「確かな安心を、いつまでも」提供するパートナーとして、信頼関係をよりいっそう深めるよう努めてまいります。

今後も変わらぬご愛顧を賜りますよう、心からお願い申し上げます。

当方針に基づくこれまでの取組状況（2024 年 4 月～2025 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」をさらに推進してまいります。

《添付資料》

- 「お客さま志向の業務運営方針」の取組状況（2024 年 4 月～2025 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

(2024年4月～2025年3月)

2025年6月27日



「信頼を得て選ばれ続ける、
損害保険会社」の実現に向けて、
「お客さま志向」の取組みを
推進してまいります

お客さまの期待に応え続ける会社へ



代表取締役社長
梅崎 輝喜

お客さまの期待に応え続ける会社へ

明治安田損害保険株式会社は、安田ライフ損害保険株式会社と明治損害保険株式会社が合併し、明治安田グループの損害保険会社として2005年に誕生いたしました。

以来、経営理念として「確かな安心を、いつまでも」を掲げ、国内唯一の生保系損害保険会社として、法人分野に特化した主に第三分野の損害保険商品を、明治安田生命の団体保険商品と一体的に提供することによって、団体・企業のお客さまの福利厚生制度を支援するとともに企業のお客さまのさまざまな補償ニーズにお応えする商品・サービスを提供してまいりました。

おかげさまで、2025年4月1日をもちまして発足20周年を迎えることができました。たくさんのみなさまからこれまで賜りましたご支援とご愛顧に深く感謝申し上げます。

当社は、「お客さま志向の業務運営方針 ～お客さま志向自主宣言～」に基づき、ご加入から保険金の確実なお支払いはもとより、「確かな安心を、いつまでも」提供するパートナーとして、信頼関係をよりいっそう深めるよう努めてまいります。今後も変わらぬご愛顧を賜りますよう、心からお願い申し上げます。

CONTENTS

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。

方針 1 . お客さま志向の徹底	4ページ
方針 2 . 「お客さまの声」を経営に活かす取組み	7ページ
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	8ページ
方針 4 . 保険金の確実なお支払い	11ページ
方針 5 . 利益相反の適切な管理	12ページ
方針 6 . お客さま志向の取組みの確保	14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。

－ 私たちの羅針盤 －

明治安田損害保険の
経営理念・企業ビジョン・行動規範

①経営理念 〔当社の存在意義・使命〕

確かな安心を、いつまでも

②企業ビジョン 〔当社が長期的にめざす姿〕

信頼を得て選ばれる
損害保険会社

●お客さまとの絆 ●社会との絆 ●未来世代との絆 ●働く仲間との絆

③行動規範 〔役職員一人ひとりが大切にすべき価値観〕

お客さま志向・倫理観

私たちは、お客さまを大切に、高い倫理観のもと行動します。

挑戦・創造

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

私たちは、働く仲間と互いに助け合い、共に成長します。

●経営理念の言葉に込めた想い

私たちは、お客さまを大切にすることに徹し、明治安田生命の生命保険事業とのシナジー効果を発揮して、クオリティの高い商品・サービスをご提供することにより、お客さまから信頼を得て選ばれ続ける損害保険会社をめざしています。企業・団体のお客さま向けに特化した事業モデルの下、明治安田生命の「担保No.1」をサポートし、損害保険事業を通じてお客さまの事業の安定や福利厚生を支えています。

いつの時代も変わることはない「確かな安心」を、お客さまにお届けしたい。信頼に応え、お客さまとともに、持続可能で豊かな社会の実現に向け、さまざまな不確実性から事業を守り、健康で安心して働けるようサポートすることが、私たち明治安田損保の変わらぬ使命です。

●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

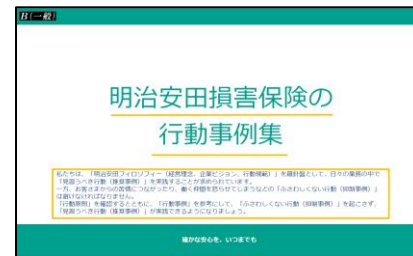
【挑戦・創造】夢に向かってチャレンジしていますか？

- (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) とともに譲えあい、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

「私たちの行動原則」の具体的事例を
記し、役職員全員に配付しています

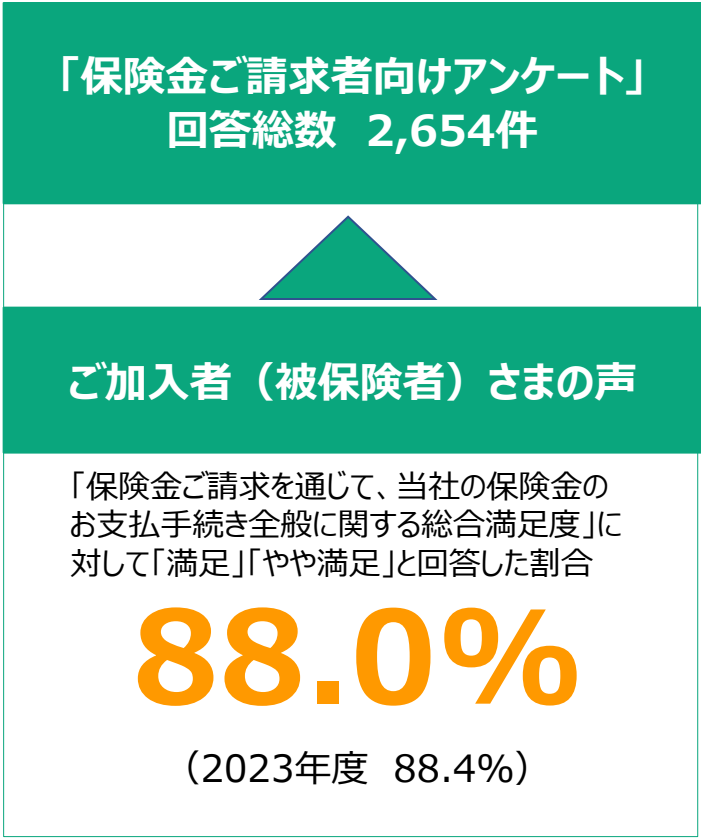
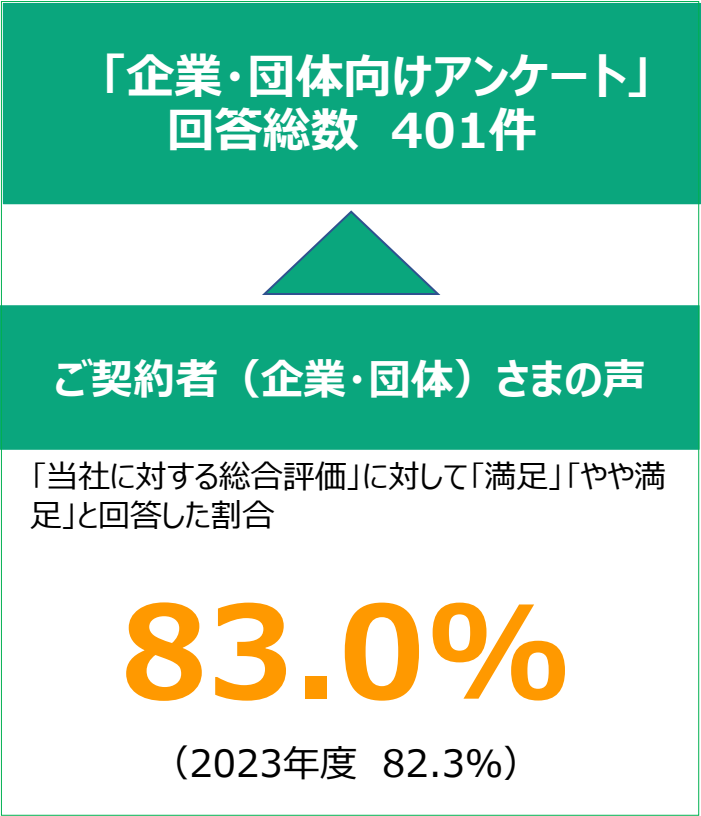


②「お客さま志向」の経営計画への反映

「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）として設定し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。

2024年度は、ご契約者さまの総合評価、ご加入者さまの総合満足度は、昨年同様に高水準の評価を維持しました。



③持続可能な開発目標への取組み

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、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7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。具体的には「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」、「DE & Iの推進」、「人権の尊重」を明治安田グループ共通で推進する優先課題と位置づけ取り組みました。また、「こどもの健全育成」、「金融サービスへの平等なアクセス確保」を当社独自の優先課題と位置づけ、その取組みを推進しました。

主な取組みとして、「健康寿命の延伸」については、明治安田グループとして推進する、2「大」プロジェクト（「みんなの健活プロジェクト」・「地元の元気プロジェクト」）の展開にあわせ、ウォーキングイベントの開催など全社をあげて取り組みました。また、当社役職員の健康づくりにおいて、当社は健康保険組合連合会東京連合会認定の健康優良企業「金の認定」および日本健康会議による「健康経営優良法人（中小規模法人部門（ネクストブライト1000）」を取得しました。

「地方創生の推進」については、D & O保険の「健康経営割引」や2024年度に新たに販売を開始した会社役員総合補償特約（トータルサポート）の提供などを通じ中堅・中小法人開拓や地域活性化支援をしました。

「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組みを推進しました。これらの取組みを通じて、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。

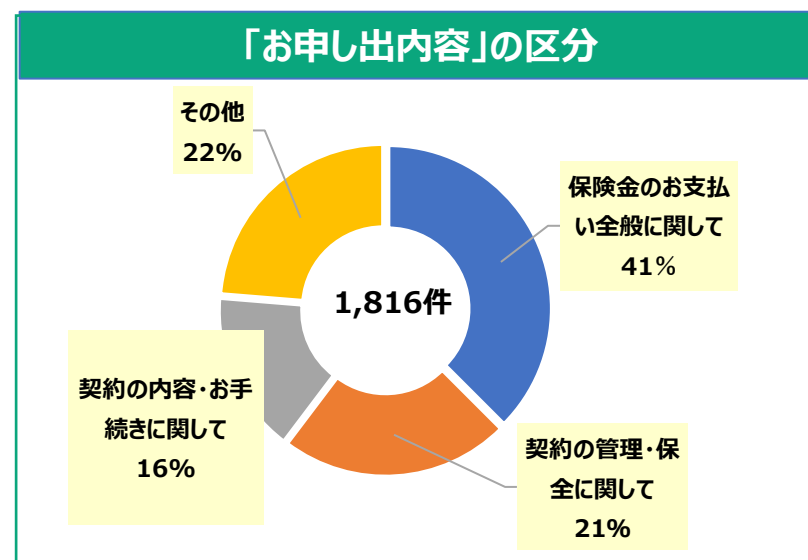
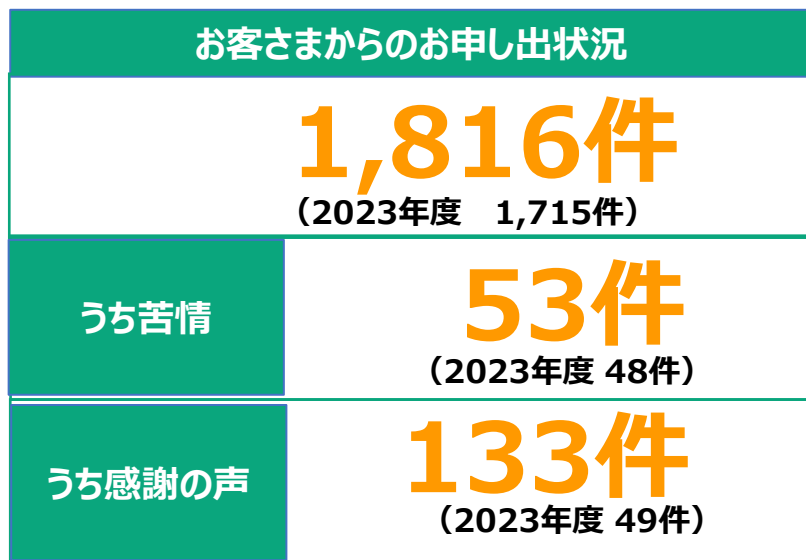


方針2 「お客さまの声」を経営に活かす取組み

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	お客さまあての書類に記載された文言が、お客さまに読みやすく、理解しやすい内容となっているかを総点検し、計293書類について順次見直しに着手しました

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。また、会社役員を取り巻きリスクが多様化していることをふまえ、2024年8月からは、多様なリスクを包括的に補償するパッケージ型商品「D&Oトータルサポート」の取扱いを開始しました。

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月から業務災害総合保険(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

信用リスクに関する課題に対し、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、コーポレートガバナンスに関する課題に対し、法人役員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>

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）
2025年3月末現在

713件
（389団体）
(2024年3月末 698件(387団体))

(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

任意加入型商品ご加入者数
2025年3月末現在

1,109,956人
(2024年3月末 1,127,668人)

(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

リスクソリューション[®]型商品ご契約数
2025年3月末現在

532件
(2024年3月末 529件)

(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。

2024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ヵ月からの説明・手続きの活動を実施しております。

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。

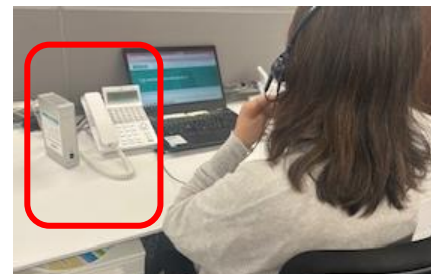
ご高齢のお客さまに対し、お客さまとご連絡が取れない場合や、当社からの各種送付物等がお届けできない場合に備え、第二連絡先（ご家族のご連絡先）の登録をご案内しています。また、一定年齢に達したお客さまを対象に、「現況確認」、「請求確認」、「連絡先確認」（第二連絡先の登録のお願い）のため、電話によるご案内を行なっています。

障がいのある方に対しては、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。また、電話音声増聴器「サウンドアーチ」^(※)を導入し、担当者の声を聞きとりやすくするなど、ご高齢のお客さまに寄り添った対応に努めています。

(※) サウンドアーチ

電話通話時の、送話者の音声を聞き取りやすくするための装置。

低い音程でも音がこもらず、高い音程でも耳障りにならずにクリアな音声になるため、ご高齢の方々との快適なコミュニケーションをサポート



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ご加入いただいている補償で、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。

2024年度について、1年間のお支払件数は38,227件（対前年比99.3%）、お支払保険金43.2億円（対前年比102.4%）という結果となり、ほぼ昨年度と同等のお支払いをしております。また、2024年度の取組みとして、迅速、正確また、お客さまにとって、わかりやすいご請求手続きの運営を目的として、ご請求手続きの一部をWeb化する取組みを実施しております。

また、2024年度も大雨、大雪、台風にかかわる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。加えて、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。

今後も引き続き、保険金のお支払態勢を、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。

ご請求手続きの一部をWeb化により
迅速なお支払いを実施

The screenshot shows a web page titled "Web保険金請求" (Web Insurance Claim Request). It includes a section "Webによる保険金請求の手続き" (Insurance Claim Process via Web) with a list of items to be claimed. Below this, there is a section "【ご請求の概要】" (Summary of Claim) and a section "【ご請求の概要】" (Summary of Claim) with a table of items to be claimed. The page is designed to guide users through the online claim process.

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、2024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

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。具体的には、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」の活用や、リスク管理・コンプライアンス研修を通じて、役職員が日々の業務のなかでお客さまや社会の期待に応える行動をしているか「自分ごと化」できるよう取り組んでいます。

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。

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・情報管理・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。

明治安田損保

お客さま志向の業務運営方針 -お客さま志向自主宣言-
の全文は、当社ホームページをご参照ください



発 行： 明治安田損害保険株式会社
事務・システム企画部 お客さま相談室
〒101-0048 東京都千代田区神田司町2-11-1
電話 0120-255-400