

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組状況について(2021 年度)

方針1. お客さまの声に対する取組み

お客さまをはじめ、関係者の皆さまから寄せられたご意見・ご要望・ご不満などの「お客さまの声」を真摯に受け止め、適正かつ迅速に対応し、早期に解決、業務改善を図ることにより、お客さま満足度の向上を図ってまいります。

(1)お客さまの声の収集

お客さまの声は、本店に設置している「お客様相談室」や各種コールセンターのほか、全国の営業・損害サービス拠点および代理店において幅広くお受けしております。「ご契約時WEBアンケート」や「事故対応アンケート」においても、ご相談・ご要望・ご不満のほか、感謝のお気持ちやお褒めの言葉などが多く寄せられております。お客さまからいただいたお声は社内システムに登録して一元管理し、取締役をはじめとする本店管理部門の部門長全員で迅速に共有する態勢を整えております。

★保険金のお支払い時が損害保険会社にとって最大の使命を発揮する時であり、お客さまに安心を提供できる時であると考え、各種「事故対応アンケート」の結果を「お客さま本位の業務運営に関する方針」の定着状況を図る指標(KPI)として設定しております(※)。

※2021 年度より「火災・新種保険の事故対応アンケート」「メディコムナースコールセンターの対応等」のアンケート」をKPIとして追加しました。

<各種アンケート結果(2021 年 4 月～2022 年 3 月)>

◇自動車保険の事故対応

とても満足…62.1%
満足 …30.3%
やや満足 …4.5%
やや不満 …1.3%
不満 …1.9%

◇火災・新種保険の事故対応

とても満足…56.6%
満足 …31.4%
やや満足 …6.5%
やや不満 …3.2%
不満 2.3%

◇メディコムナースコールセンターの対応等

満足 …82.6%
やや満足 …14.9%
やや不満 …1.9%
不満 …0.6%

(2)お客さまの声の活用

当社は、寄せられたお客さまの声当真に受け止めて、原因分析を行い経営陣に報告し、更なるお客さまサービスの向上に取り組むべく検討を重ねております。

また、業務品質統括部を事務局とする業務品質検討会を開催し、お客さまの声全件を本店管理部門や営業部門、損害サービス部門や各種コールセンターと連携し、全社一丸となって業務改善・品質の向上および商品の改定などにつなげております。

改善へ向けた取組み状況は、公式ホームページに公表しております。

⇒ [お客さまからの声に関する取組み](#)

⇒ [お客さまからの苦情の受付状況](#)

方針2. セコムグループらしい商品・サービスの開発と利便性の向上に向けた取組み

お客さまにとって本当に必要かつセコムグループらしい独創的な商品・サービスをご提供
するよう努めます。

また、お客さまにご利用いただくシステムの利便性を向上させてまいります。

(1)新しい商品・サービスの開発

・自動車保険において、「被保険自動車の入替における自動補償」の補償対象期間を延長（対人・対物賠償責任保険のみ）する改定を行いました。新たにお車を取得された際、これまでは取得日から30日以内に車両入替手続きがなされた場合は現契約と同じ内容で補償しておりましたが、対人・対物賠償責任保険に限り、31日を超える場合でも同条件で補償することとなりました。また、「初回保険料の口座振替特約」では、初回保険料や追加保険料が振替えられる前の保険金のお支払いについて、ご契約者さまに払込期日までの保険料等の払込みを確約いただくことで保険金のお支払いを可能にする改定等を行いました。

・新型コロナウイルス感染症を補償する傷害保険等における「入院」の取扱いについて、医療体制のひっ迫回避・緩和を目的とした自治体の運営状況を踏まえ、「みなし陽性」「自主療養」等を所定の要件のもとで「入院」として取扱うこととしました。

(2)契約手続きの利便性向上

「セコム安心マイカー保険」のオンライン見積りにおいて AI-OCR を活用したサービスを開始しました。ご加入の保険証券を撮影すると試算に必要な情報が取り込まれるため、お客さまご自身での入力が軽減され、より簡単・スピーディーな見積取得が可能になりました。

方針3. 保険募集に対する取組み

保険商品の販売に際しては「勧誘方針」を定め、適正であることはもとより、お客さまのご意向と実情に応じた丁寧な説明を行ってまいります。

⇒ [勧誘方針](#)

(1)情報のわかりやすいご提供

・非対面の環境においても当社商品をご理解いただくため、電子ツールを用意するなど、環境に適した募集形態の構築に努めております。特にがん保険については、コロナ禍においてお客さまと対面で募集する機会に限られるなか、商品をより分かりやすくご説明するための募集ツールとして、これまでのパンフレット・チラシだけでなく、電子マンガを複数制作いたしました。がん保険の必要性をお客さまにマンガで疑似体験していただくことで当社商品の理解を促しております。

- ・通信販売による保険募集においては、
 1. わかりやすい募集ツール等の作成
 2. 重要事項等の説明の徹底
 3. お客さまの意向確認の徹底

に取り組んでおります。特にインターネット契約においては、お客さまが契約締結前にご契約内容を十分確認いただけるよう、画面の表示を工夫するなどして改善に努めております。

(2)代理店に対する教育・管理・指導

・代理店や募集人が損害保険の基礎知識や商品に関する業務知識を習得できるようサポートするとともに、法令で定められた財務局への登録、募集人届出および保険募集に必要な資格の取得状況等の管理を行っております。

・代理店に対し、eラーニング等の研修、業務監査等を実施し、募集品質の向上を図りました。なお、がん保険の関連知識として、医療知識を取得できるよう情報提供等も行ってまいります。

方針4. 保険金を適正にお支払いするための取組み

迅速・適切な保険金のお支払いが、基本的かつ重要な社会的使命であることを十分に認識し、適正な保険金のお支払いを実現するように努めます。

(1)正しい保険金のお支払い

過不足のない保険金を適正にお支払いするため、管理部門である保険金審査グループにおいて支払内容のサンプリング点検を実施し、点検結果の集約および分析を継続的に行い改善に努めております。

(2)迅速な保険金のお支払い

①保険金支払管理部門による各サービスセンターへの指導を強化し、支払所要日数の短縮を目指しております。また、大規模災害等の事故受付が迅速に整うよう、態勢の改善に取り組んでおります。

②お客さまの利便性向上を目的として、火災保険、傷害保険の保険金請求がインターネット上で可能となるシステムを構築しました。これにより、事故のお申し出から保険金請求手続きに至る一連のお手続きがインターネット上で完結できるようになりました(※)。
※一定の条件に合致した事故内容が対象となります。

(3)安心のご提供

◆インターネット事故受付普及の取組み

2020年度に新たに開設したインターネットでの事故受付をより多くのお客さまにお知らせし、その利便性をご認識いただくため、保険証券にホームページ上の事故受付窓口をご案内するなど周知活動を行っております。

◆災害対応強化の取組み

台風や地震などの災害発生時には、本店管理部門スタッフの動員や保険金のお支払いを全国のサービスセンターに分散するといった対応等により、迅速な保険金のお支払いを促進する取組みを行っております。

◆火災保険の修理業者ネットワークの構築

従来からご提供している自動車保険の整備工場の紹介ネットワークに加え、新たに火災保険の修理業者を紹介するネットワークを構築いたしました。修理業者でお悩みのお客さまのほか、災害時に早急な復旧をご希望されるお客さまにご紹介することで、お客さまの不安を解消できるよう取組んでおります。

方針5. 利益相反への取組み

お客さまの利益を不当に害することの無いよう「利益相反管理方針」を定め、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を遂行いたします。

⇒ [利益相反管理方針](#)

「利益相反管理方針」を定め、お客さまの利益を不当に害することのないよう努めています。

方針6. 行動指針の定着への取組み

「セコム損保の基本行動指針」および「中期事業計画における行動指針」を定め、正しさに立脚したお客さま中心の業務運営の重要性を、あらゆる機会をとらえて繰り返し周知徹底を図ってまいります。

【セコム損保の基本行動指針】

1. お客様への礼節ある対応
2. 正しい募集、正しい事務処理、正しい保険金支払い
3. 風通しのいい組織作り
4. 正しい利益の追求

【中期事業計画における『行動指針』】

- ・私たちは、最適・最良の商品・サービスを提供することで、お客さまのニーズに応えます。
- ・私たちは、礼節と責任を持って誠実に対応することで、お客さまの信頼に応えます。
- ・私たちは、タイムリー・スピーディに、かつ正しさを追求して行動することで、お客さまの期待に応えます。

当社で働く社員が常にお客さまのことを第一に考えて行動できるよう、「セコム損保の基本行動指針」を定め、ポスターを作成し全事業所に掲示することで周知しております。また、「中期事業計画における行動指針」を全社員に周知するために、中期事業計画（2020-2022）を社内イントラネットに掲載し、いつでも確認できるようにしております。なお、責任者研修などの各種社内研修においても、講習項目として「セコム損保の基本行動指針」「お客さま本位の業務運営に関する方針」を取り上げ、講義を実施しております。

参考 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との対応関係について

金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の各原則と、当社が策定した「お客さま本位の業務運営に関する方針」の各方針との対応関係は下表のとおりです。

金融庁の原則 ※1 ※2	対応する当社の方針
原則 2	方針 1～方針 6
原則 3	方針 5
原則 5	方針 3、方針 4
原則 6	方針 2～方針 4
原則 7	方針 6

※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、投資性のある金融商品・サービスの取り扱いがないため本方針の非該当としております。

※2 金融庁の各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。