

「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(2022 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。

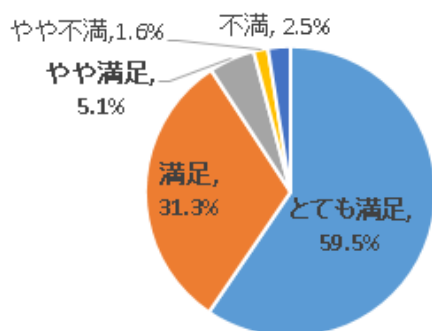
(1)お客さまの声の収集

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情報を一元管理し、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。

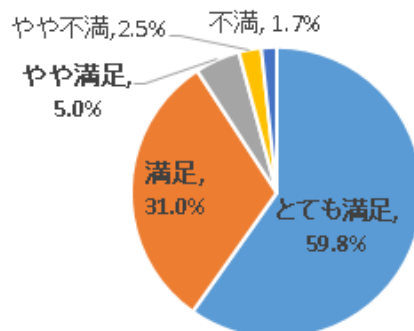
★保険金のお支払い時が損害保険会社にとって最大の使命を発揮する時であり、お客さまに安心を提供できる時であると考え、各種「事故対応アンケート」の結果を「お客さま本位の業務運営に関する方針」の定着状況を図る指標(KPI)として設定しております。

<各種アンケート結果(2022年4月～2023年3月)>

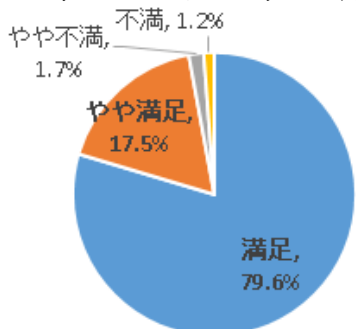
◇自動車保険の事故対応



◇火災・新種保険の事故対応



◇メディコムナースコールセンターの対応等



(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摯に受け止めて、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、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活かしております。なお、2022年度は業務品質検討会を15回開催して業務改善検討が必要な47事象を抽出、うち20件が改善・解決済み、25件が協議進行中、2件が改善見送りの状況となっております。

改善取組みの例は、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

・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・緩和を目的に一部自治体で新たに導入された自主療養制度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。(新型コロナウイルス感染症の法律上の分類が「五類感染症」に移行した2023年5月8日以降は、本取扱いも終了しています。)

・事故に遭われた際の危険軽減のために負担した費用を補償する「セキュリティ・グレードアップ費用」をセコム安心マイホーム保険だけでなく、店舗総合保険および普通火災保険(一般物件)にも拡大し販売を開始しました。

・近年のLGBTQに関する社会的関心の高まりを踏まえ、火災保険および自動車保険において、約款上の配偶者の定義を見直し、同性パートナーを配偶者に含めることにしました。今後は他の商品にも拡大を検討してまいります。

・火災保険および自動車保険の個人賠償責任補償特約において、誤って線路へ立ち入って電車を運行不能としてしまったなど、他人の身体や財物への直接的な損害を伴わない場合であっても、電車等の運行不能に起因する損害賠償責任に関して補償するように改定しました。

・自動車保険において、補償範囲を拡大してあて逃げ等の相手自動車を確認できない事故も補償対象とした「車対車事故および限定危険「車両損害」特約」の改定、心神喪失等により運転者に法律上の損害賠償責任がない場合であっても被害者を救済するために保険金をお支払いする「心神喪失等による事故の被害者損害補償特約」の新設、補償範囲を拡大してお車の故障時のレンタカー費用も補償対象とした「事故故障代車費用特約」の新設、自動運転中に生じた事故などにより保険金をお支払いした場合でも継続契約の等級および事故有係数適用期間を決定するうえで事故がなかったものとして取り扱う「無過失事故に関する特約」の改定など、お客さまの声を反映した商品改定を行いました。

(2) 契約手続きの利便性向上

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う負荷軽減を目的に、自由診療保険メディコム(新ガン治療費用保険)等の申込時における「新型コロナウイルス感染症(既往症)」の告知を不要化しました。

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が限られるなか、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、昨年度の電子マンガに引き続き、二次元コードから閲覧可能な商品PR用の動画を制作いたしました。

・公的保険制度に関する適切な情報提供を目的として、がん保険や各種傷害保険等のホームページ、パンフレット、チラシ、重要事項説明書等にて、公的保険制度の概要に関する金融庁ホームページへの案内等を追加しました。なお、パンフレットについては、金融庁ホームページへのアクセスのしやすさを確保するため、二次元コードを活用しております。

- ・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おります。

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

保険金の支払漏れを防止し、適正なお支払いを実践するため、管理部門である保険金審査グループにおいて保険金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、事故受付日や保険金請求書類をご提出いただいた日からお支払いまでの所要日数に目標日数を設定して短縮を目指しております。また、大規模災害等の事故対応態勢が迅速に整うよう、改善に取り組んでおります。

②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、ご利用を促進しております。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をインターネット上で行っていただくことで書面でのご請求よりスピーディーなお支払を目指しております(※)。

※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」、「ネット請求」普及の取組み

インターネットでの事故受付や保険金請求手続きの利便性の高さをより多くのお客さまに知っていただくため、ホームページでのご案内のほか、事故受付時の自動音声応答システムでのご案内などの広報活動を行っております。

◆修理業者のご案内

自動車や住宅などの修理業者の選定でお悩みのお客さまのほか、被災時に早急な復旧をご希望されるお客さまに、当社提携先の自動車整備工場や工務店等をご紹介しますことで、お客さまの不安を解消できるよう取り組んでおります。

◆災害対応強化の取組み

保険金のお支払い業務を電子化することで、台風や地震などの災害発生時に全国のサービスセンターと連携した分散対応等を可能とし、迅速な保険金のお支払いを促進する取り組みを継続して行っております。

また、本店管理部門スタッフに研修を行い、災害発生時に事故受付やお客さまからのご相談をお受けできる動員体制を構築しております。

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、人事部門により定期的実施している事業所インタビューを 2022 年度は 15 事業所 99 名（派遣社員含む）に実施し、事前アンケートによる認識調査や、この結果をもとにあらためて説明などを実施しております。

「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。