

## 「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(2023 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。

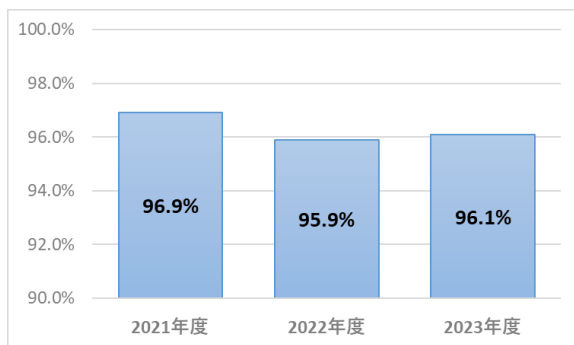
#### (1)お客さまの声の収集

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。

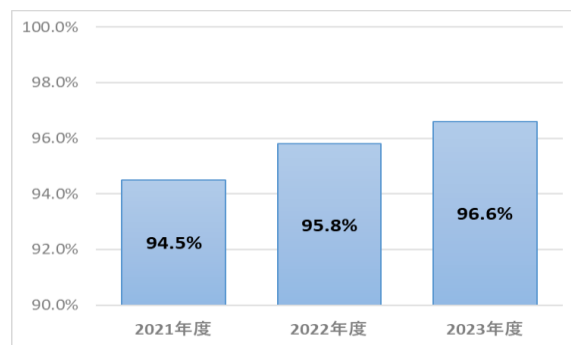
★保険金のお支払い時が損害保険会社にとって最大の使命を発揮する時であり、お客さまに安心を提供できる時であると考え、各種「事故対応アンケート」の結果を「お客さま本位の業務運営に関する方針」の定着状況を図る指標(KPI)として設定しております。

＜満足度に関する各種アンケート結果(2023 年 4 月～2024 年 3 月)＞

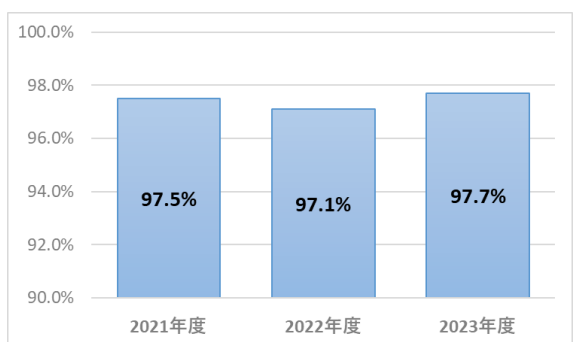
#### ◇自動車保険の事故対応



#### ◇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



各グラフの数値は、「やや満足」以上の上位回答の合計割合です。

2023 年度の詳細は以下の通りです。

#### ◇自動車保険の事故対応

「とても満足 59.4%」「満足 31.4%」「やや満足 5.3%」「やや不満 2.3%」「不満 1.6%」

#### ◇火災・新種保険の事故対応

「とても満足 63.0%」「満足 28.9%」「やや満足 4.7%」「やや不満 1.9%」「不満 1.5%」

#### ◇メディコムナースコールセンターの対応等

「満足 83.2%」「やや満足 14.5%」「やや不満 1.9%」「不満 0.4%」

#### (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、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、2023 年度は業務品質検討会を 12 回開催して業務改善検討が必要な 44 事象を抽出、うち 23 件が改善・解決済み、17 件が協議進行中、4 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)契約手続きの利便性向上

- ・セコム安心マイホーム保険および自動車保険において Web 約款を導入しました。パソコンやスマートフォンを用いてWeb約款を閲覧することにより、確認したい条文やキーワードの検索をこれまでよりも簡単・スピーディーに行うことが可能になるほか、お客さまが常に冊子の約款を保管する手間もなくなるなど利便性も向上しました。また、サステナブル(持続可能)な社会の実現に向けての重要な取組課題でもある資源の有効利用にも繋がっています。
- ・通販型の自動車保険において、継続手続き忘れ防止のため満期2週間前にレターで案内しておりますが、携帯電話番号をご登録されているお客さまには更にSMSにて同様のご案内を複数回にわたり送信することで、よりお手続きを失念されないように努めております。

## 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

- ・当社が販売するがん保険の既存チラシに関し、自由診療まで補償する点や独自の協定病院制度を整備している点をはじめとする様々な特長をより一層わかりやすくご案内できるよう、「学校のテスト問題と解答」をモチーフに赤ペンによる添削をイメージした丁寧な説明を記載するなどの改定を行いました。  
今後も引き続き、お客さまに情報をわかりやすくご提供するための募集ツールを拡充してまいります。
- ・フコク生命の営業職員チャネルを通じて販売しているがん保険「自由診療保険メディコムプラス」の協定病院一覧を掲載している Web サイトについて、都道府県別に協定病院を整理するなど、最寄りの協定病院を探しやすくなるよう改善しました。  
今後は、他のメディコムシリーズ用の協定病院一覧も同様に改善していく予定です。
- ・お客さまの声を受け、通販型の自動車保険のパンフレットについて、人身傷害保険や搭乗者傷害保険の補償内容をわかりやすく改善しました。  
今後は、代理店が使用するパンフレットも増刷時に改善していく予定です。

### (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。

また、社内研修等による事故担当者の知識や技能の向上を行い、適切な保険金支払態勢の促進に努めております。

##### (2)迅速な保険金のお支払い

①事故の対応を行うサービスセンターにおいて、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保険金お支払いまでの所要日数に目標を設定して短縮を目指しております。

②火災保険、傷害保険の保険金請求をインターネットで完結することができるネット請求の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い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するだけでなく、お手続きのお手間を省けるように取組んでおります。また、万が一の際に少しでもご安心いただけるよう、より多くのお客さまにサービスを周知するため、ご案内チラシを配布するなどの広報活動も行っております。

###### ◆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、人事部門が定期的の実施している従業員を対象とした職場環境インタビューでは、事前アンケートにて「セコム損保の基本行動指針」の認識調査を実施し、認識が十分ではない従業員にはインタビュー時にあらためて説明を行っております。

「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(2023-2025)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。