

「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（2024 年度）

方針1. お客さまの声に対する取組み

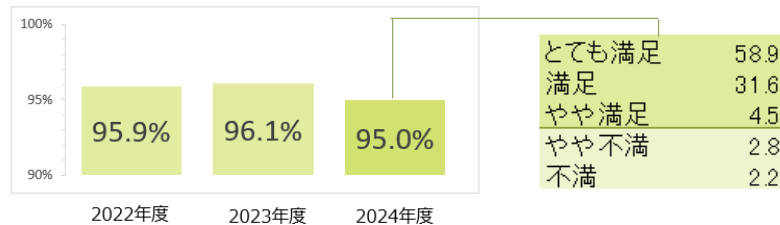
お客さまをはじめ、関係者の皆さまから寄せられたご意見・ご要望・ご不満などの「お客さまの声」を真摯に受け止め、適正かつ迅速に対応し、早期に解決、業務改善を図ることにより、お客さま満足度の向上を図ってまいります。

（1）お客さまの声の収集

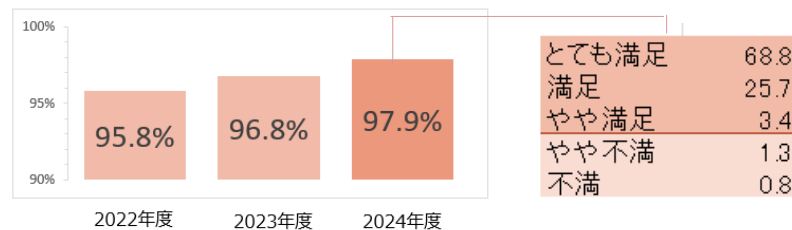
お客さまの声は、本店に設置している「お客様相談室」のほか、全国の営業・損害サービス拠点および代理店でも幅広く受け付けております。また、「ご契約時 Web アンケート」や「事故対応アンケート」でも、ご相談・ご要望・ご不満のほか、感謝のお気持ちやお褒めの言葉を多くいただいております。お客さまの声は、社内システムに登録して一元管理し、取締役および本店管理部門の部門長全員で迅速に共有する態勢を整えております。

＜満足度に関する各種アンケート結果（2024 年 4 月～2025 年 3 月）＞

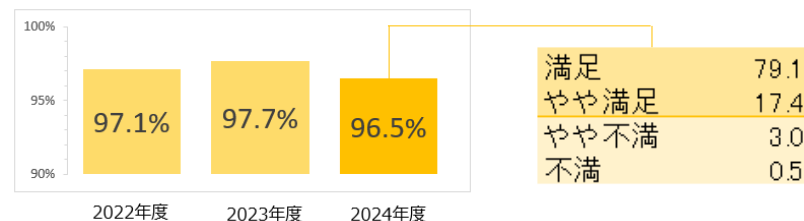
◇自動車保険の事故対応



◇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、お客さまの声当真摯に受け止め、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は営業部門、損害サービス部門と連携し、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、これらを検討する業務品質検討会を 2024 年度は 12 回開催し、業務改善検討が必要な 33 事象を抽出しました。そのうち、15 件が改善・解決済み、17 件が協議進行中、1 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、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

- ・フコク生命の医療保険「ワイドプロテクト」のセット商品であるがん保険「自由診療保険メディコムプラス」において、近年のがん治療における通院治療へのシフトや国による在宅医療の提供体制の整備状況等を踏まえ、2024年4月1日付にてガン外来保険金の支払限度額の引上げや公的保険診療による在宅医療の補償対象化等の商品改定を行いました。
- ・がん保険「自由診療保険メディコム」「自由診療保険メディコムプラス」「自由診療保険メディコムワン」において、商品内容の魅力向上を目的として、2024年4月1日以降診療分から自由診療の補償対象医療機関を拡大しました。

(2) 契約手続きの利便性向上

- ・コールセンターでご契約いただく安心マイカー保険において、これまでご契約内容の変更受付は電話のみ（住所変更は除く）でしたが、2025年3月からWebでの受付（電子メール受付）も開始しました。これにより、コールセンター営業時間外でも車両入替などの変更受付が可能となり、お客さまの利便性が向上しました。
- ・自賠責保険において、ご契約の引き受けや契約管理業務に係る損害保険業界の共同システムOne-JIBAIを導入しました。これまでの自賠責保険の制度は対面手続きによる自賠責証明書の紙交付が前提でしたが、One-JIBAIの導入により、自賠責保険における非対面でのお手続きや自賠責証明書のPDFデータ交付が実現し、お客さまの利便性が向上しました。

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) わかりやすい情報のご提供

■自由診療保険メディコム

- ・ホームページ上の協定病院一覧について、2023年度の「自由診療保険メディコムプラス」に続き、他のメディコムシリーズにおいても検索の利便性を改善しました。最寄りの協定病院が探しやすい環境を整えるとともに、パンフレット・チラシなどの募集ツールに二次元コードを掲載し、スマートフォン等でいつでもどこでも最新の協定病院一覧をご確認いただくことが可能になりました。
- ・お客さまの声から、自由診療保険メディコムのホームページ(<https://www.medcom.jp/>)上に、2009年3月以前に販売していた旧メディコムと改定後商品の比較表や、改定した商品への移行が選択可能であることをご説明するエリアを設けました。

■自動車保険

お客さまの声を受け、2023年度に改定した通販型自動車保険のパンフレットに続いて、代理店が使用する自動車保険のパンフレットについても改定を実施しました。補償の対象が複雑になりがちな人身傷害保険や搭乗者傷害保険の内容をシンプルな図表で説明するなどして、わかりやすさが向上しました。

今後も情報をわかりやすくご提供するための改善を行ってまいります。

(2) 代理店に対する教育・管理・指導

- ・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、募集品質の向上や周辺知識の習得を図っております。
- ・代理店は法令により財務局への登録、募集人届出等が義務付けられており、また、損害保険業界全体で募集人に求められる知識レベルの習得を確認する仕組み（損害保険募集人一般試験（損保一般試験））の取得が求められていることから、これらの管理業務等を行っております。

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も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、当社提携先の複数の自動車整備工場や工務店等をご紹介します。これにより、お客さまの不安を解消するとともに、お手続きの手間を軽減できるよう取り組んでおります。

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おります。

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。

- ・当社で働く全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、全事業所にポスターを掲示し周知しております。
- ・なお、新入社員研修・若手社員研修・責任者研修などの各種社内研修においても、カリキュラムの一つとして「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」の講義を実施しております。
- ・「中期事業計画における『行動指針』」は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。

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	※1 原則4、原則5（注2）（注4）、原則6（注1）～（注4）（注6）（注7）および補充原則1～5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、本方針の対象としておりません。 ※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。
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	