

「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(2025 年度)

方針1. 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第一の業務運営の重要性を、あらゆる機会を通じ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. お客さまへの礼節ある対応
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

当社では、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、周知徹底を図っております。

また、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」および「お客さま本位の業務運営に関する方針」についての講義を実施し、行動方針の周知と定着を図っております。

方針2. 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。

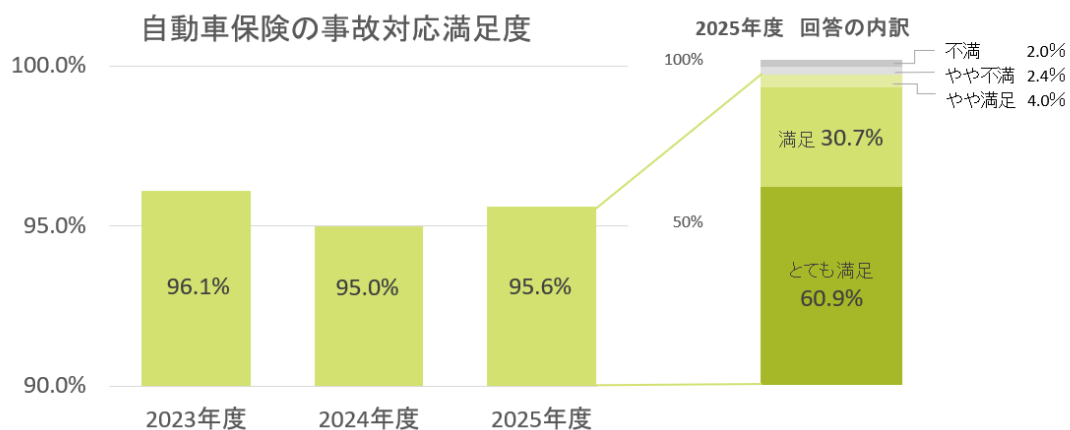
(1) お客さまの声の収集

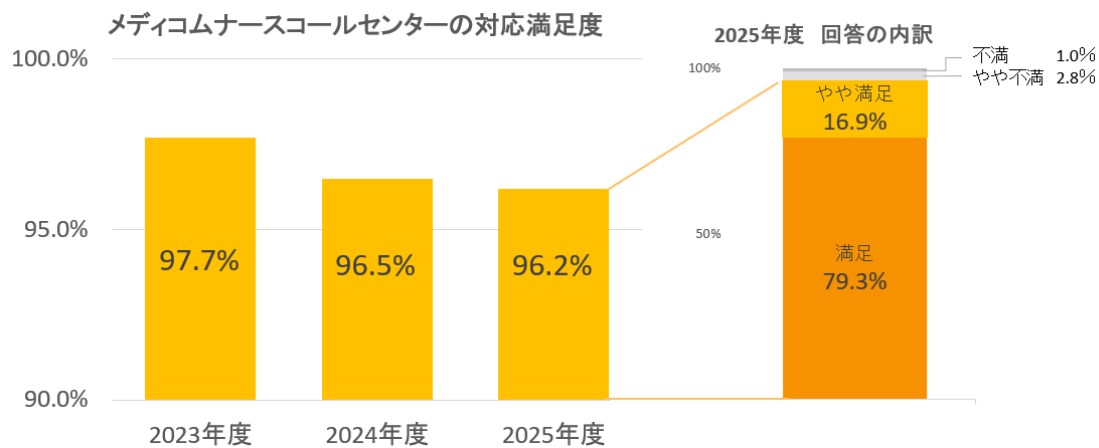
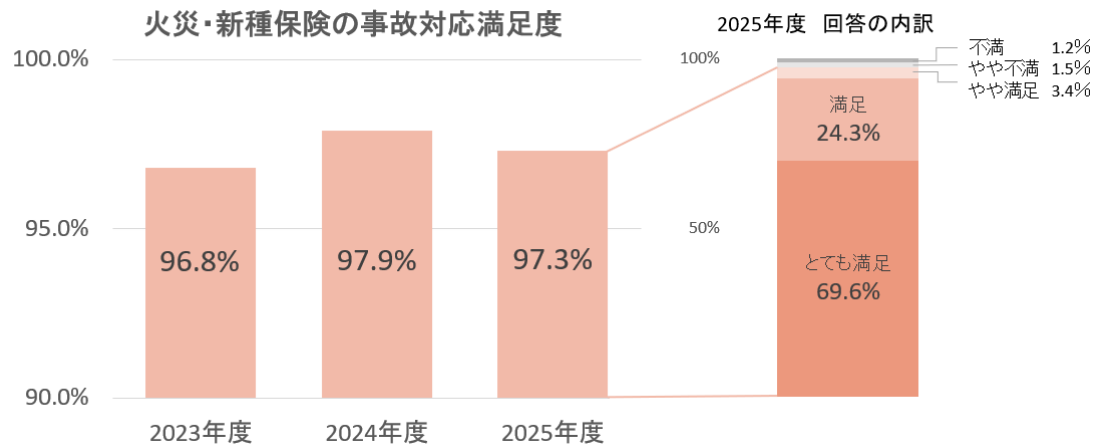
お客さまの声は、本店に設置している「お客様相談室」のほか、全国の営業・損害サービス拠点および代理店において幅広く受け付けております。

また、「ご契約時 Web アンケート」や「事故対応アンケート」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を多くいただいております。

お客さまからいただいた声は社内システムに登録して一元管理し、取締役および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(2025 年 4 月～2026 年 3 月)>





(2)お客さまの声の活用

当社は、寄せられたお客さまの声を真摯に受け止め、原因分析を行ったうえで経営陣に報告し、更なるお客さまサービスの向上に取り組んでおります。

また、お客さまの声については、全件を管理部門や営業部門、損害サービス部門、各コールセンターが連携し、全社一丸となって業務改善や品質向上、商品改定などに活かしております。

2025 年度は業務品質検討会を 13 回開催し、業務改善の検討が必要な 35 事象を抽出しました。このうち 16 件は改善・解決済みであり、19 件は引き続き協議中です。

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3. 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

・ 法人の役員・従業員ががんに罹患した場合の経済的負担を軽減し、がん治療と仕事の両立を支援するため、福利厚生制度としての活用を目的とした法人向けがん保険「自由診療保険メディコムビズ」を開発し、2025 年 11 月より販売を開始しました。

・ 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ワン」については、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、2025 年 5 月 1 日より、がん外来保険金の支払限度額の引上げや、公的医療保険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。(本改定は補償内容の充実を目的としたものであり、既にご加入いただいているお客さまにも適用しております。)

- ・火災保険については、持続的な商品のご提供に向け、2025 年 4 月 1 日より全体的な保険料水準を改定しました。また、住宅向け火災保険には水災リスクの地域別料率を、企業向け火災保険には物件規模別料率を導入し、契約者間の保険料負担の公平性向上を図りました。
- ・保険加入時に必要な申告項目を最小限に抑えるなど、簡素化を追求した中小企業経営者向けの会社役員賠償責任保険「セコム安心 D&O 保険」を、2023 年 6 月に販売開始しました。その後、補償内容の充実を図る商品改定を経て、2025 年 7 月には加入対象法人の売上高基準を緩和し、より多くの企業にご加入いただけるよう改定しました。
- ・傷害保険等については、2025 年 10 月 1 日より普通保険約款・特約等の改定を実施し、内容の最新化を図りました。

(2) 契約手続きの利便性向上

利便性向上と環境保護の一環として、お客さまご自身がインターネットを利用して保険約款や契約のしおりをご覧いただけるサービスの対象商品を拡大しました。

⇒ [約款・ご契約のしおり](#)

【対象の商品】

- ・自由診療保険メディコム
- ・自由診療保険メディコムワン
- ・店舗総合保険
- ・普通火災保険
- ・動産総合保険
- ・賠償責任保険
- ・普通傷害保険 等

方針4. 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) 情報の分かりやすいご提供

■自由診療保険メディコム

・2025 年 5 月 1 日以降を保険始期とする契約の商品改定にあわせて、パンフレットを全面刷新しました。カラーユニバーサルデザインを取り入れ、見やすく分かりやすい内容としています。内容面では、お客さまからご要望の多かった高額支払い事例の追加に加え、がんゲノム医療についての説明や Q&A を充実させました。また、2024 年度に検索のしやすさを向上させた協定病院一覧についても視認性を高めました。さらに、罹患時に保険金請求をご案内するメディコムナースコールセンターの対応をご紹介することで、補償面だけでなくサービス面についても理解を深めていただける構成としました。

■セコム安心マイホーム保険

・2025 年 4 月 1 日商品改定にあわせ、高額免責(50 万円・100 万円)を新設することで、保険料負担の軽減を図りました。それに伴い、お客さまが適切な免責金額を選択できるよう、免責の設定に関する注意喚起のためのチラシを制作しました。

・オンライン手続き時にお客さまへ自動送信されるメールの文面を見直し、手続きが完了しているのか、あるいは未完了の手続きがあるのかといった現在の状況を、分かりやすくする内容に更新しました。

■商品全般、その他

お客さまが契約・異動のお手続きをスムーズに行っていただけるよう、各保険種目の申込書等の記載例を充実させるとともに、お客さまの声を取り入れた見直しを継続的に実施しています。お客さまにとって分かりやすい手続きとなるだけでなく、誤記入を防ぐことで確認や差戻しが減り、迅速な証券の発行にも寄与しています。

(2) 代理店に対する教育・管理・指導

・ 代理店に対し、e ラーニングを中心とした研修や業務監査を実施し、募集品質の向上および法令遵守意識の定着を図りました。あわせて、代理店業務監査については、実効性向上の観点から監査項目の整理・見直しを行い、適正な募集管理態勢の維持・強化に取り組みました。

・ 代理店は法令により財務局への登録や募集人届出等が義務付けられています。また、損害保険業界全体として募集人に求められる知識水準の維持・向上を目的とした仕組み（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、これらに関する適切な管理業務等を実施しております。

方針5. 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

保険金の支払漏れ防止および適正なお支払いの徹底を目的として、支払内容を点検する管理部門（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ております。あわせて、その結果を集約・分析し、継続的な業務改善に取り組んでおります。

また、社内研修を通じて担当者の知識・技能の向上を図り、適正な保険金支払体制の強化に努めております。

(2) 迅速な保険金のお支払い

・ 事故受付日または保険金請求書類受領日から保険金支払までの所要日数について目標を設定し、支払日数の短縮に継続的に取り組んでおります。

・ 火災保険および傷害保険においては、書面による請求と比較して、より迅速な保険金のお支払いを実現するため、インターネット上で保険金請求手続きを完結できる「ネット請求（※）」の利用促進を図っております。

※ 一定の条件を満たす事故が対象となります。

(3) 安心のご提供

■「インターネット事故受付」普及の取組み

お客さまの利便性向上を目的として、インターネットによる事故受付の普及を推進しております。ホームページでの案内に加え、事故受付時の音声ガイダンスによる案内や、約款・保険証券に掲載した二次元コードによる案内等を通じて、利用促進に向けた周知を行っております。

■修理業者のご案内

住宅等の修理業者の選定にあたり支援を必要とされるお客さまや、被災時に早期の復旧を希望されるお客さまに対し、当社から工務店等をご紹介します。これにより、お客さまの不安の軽減や手続きにおける負担の軽減を図っております。

また、本サービスの認知向上を目的として、案内チラシの配布等により周知を行っております。

■災害対応強化の取組み(BCP)

・ 保険金支払業務の電子化を推進することにより、台風や地震等の災害発生時においても全国のサービスセンターと連携した分散対応を可能とし迅速に保険金をお支払いする体制を整備しております。

・ 自由診療保険メディコムについては、有事に備え、看護師資格を有する社員を複数拠点に配置するなど、業務を維持・継続できる体制の強化を図っております。

方針6. 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」に基づき、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、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。

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 ※	対応する当社の方針	※ 原則4と原則5、原則6および補充原則3から5の注記の一部は当社の取引形態または投資性商品の取り扱いがないため、本方針の対象としていません。 ※ 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	