



## お客様本位の業務運営方針について

東京海上日動(以下、当社)は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献する」旨を経営理念に掲げています。

また、お客様をはじめとした社会からの要請に応えることをコンプライアンスと捉え、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実践そのものであるとの認識のもと、事業活動のあらゆる局面において、その徹底を最優先とすることを宣言しています。

そして、当社は、「お客様の声」を真摯に受け止め、最後まで責任を持ち、お客様にわかりやすい商品を開発し、ビジネスプロセスを進化させるなど、お客様対応力を向上させるとともに、お客様の声に基づいた業務品質の向上に努めています。

社会環境が大きく変化し、リスクも多様化する中で、保険事業の存在意義は、お客様の「いざ」をお守りすることであり、事故や災害といった非日常的な状況の中でも、お客様に安心していただくための「寄り添う力の担い手」となることが、当社に求められている使命だと考えております。

今般、お客様に寄り添い、多様化するニーズを鋭敏に捉えながら、「お客様本位」の保険事業をより徹底していくために「お客様本位の業務運営方針」(以下、運営方針)を策定し、運営方針に基づいた具体的な取組を強化していくことといたしました。今後、これらの取組状況を、定期的に公表してまいります。

当社は、これからも、「なんとしてもお客様をお守りする」という強い使命感を持ち、お客様のいざというときに、お役に立ち、真に必要とされる良い会社“Good Company”を目指し、代理店と一体となって努力し続けてまいります。

## 【東京海上日動の経営理念】

お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「安心と安全」の提供を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。

- ・お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献します。
- ・収益性・成長性・健全性において世界トップクラスの事業をグローバルに展開し、東京海上グループの中核企業として株主の負託に応えます。
- ・代理店と心のかよったパートナーとして互いに協力し、研鑽し、相互の発展を図ります。
- ・社員一人ひとりが創造性を発揮できる自由闊達な企業風土を築きます。
- ・良き企業市民として、地球環境保護、人権尊重、コンプライアンス、社会貢献等の社会的責任を果たし、広く地域・社会に貢献します。

## 【コンプライアンス宣言】

当社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「安心と安全」の提供を通じて、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献することを経営理念としており、コンプライアンスの徹底は当社の経営理念の実践そのものです。当社では遵守すべき重要な事項を「コンプライアンス行動規範」としてまとめています。私たち全役職員はこの行動規範に則り、事業活動のあらゆる局面において、コンプライアンスの徹底を最優先とすることをここに宣言いたします。

東京海上日動火災保険株式会社 取締役社長 北沢 利文

# お客様本位の業務運営方針

## 運営方針1:お客様の声を活かした業務運営

「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、社員並びに代理店が「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

### 【主な取組内容】

以下の事項を実施することにより、企業活動にお客様の声を活かします。

#### ◆お客様の声を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。

営業・損害サービス拠点、各種コンタクトセンターや代理店でお受けした「お客様の声」は、「お客様の声活用・提言システム」に登録し、情報の一元化をしております。その後、「お客様の声」の原因分析を行い、改善策の検討・策定、並びに実行することで、業務品質の向上に努めております。

また、業務品質委員会(\*)では、業務品質の維持向上を目的とし、お客様の声に基づく業務改善、社会の要請に沿った適正な業務運営(=コンプライアンス)、業務品質の確保について、社外の視点から評価、提言を行い、関係する委員会および部署に対し会社施策の提言に係る検討を勧告し、また、提言に基づく改善状況の報告を受けて審議を行っています。

(\*)社外取締役を委員長とし、社外の有識者および社長を含む社内委員で構成された、取締役会委員会。

#### ◆お客様の声に基づく改善事項について公表します。

お客様の声に基づく改善事項として、商品やサービス等に関して『お客様の声』から改善した事例」を、弊社ホームページやディスクロージャー誌等で公表します。

#### ◆社外の視点を活用し、業務改善につなげます。

「お客様の声活用・提言システム」を通じて集約されたお客様の声について、会社の視点だけでなく社外の視点で問題点を発見し、改善につなげるため、上記の「業務品質委員会」の他にも、社外の消費者モニターや有識者とのミーティングを定期的で開催しています。また、「お客様アンケート」を実施し、お客様満足度を調査することで、業務品質の維持・向上を図っています。

## 【「お客様の声」対応方針】

### 「基本理念」

東京海上日動は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

### 「基本方針」

- (1) 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- (2) 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任をもって対応します。
- (3) 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- (4) 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

### 「行動指針」

#### I 感謝をもって受けとめる

時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、そして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。

#### II 最後まで責任をもって対応する

寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応ルール」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。

#### III 業務品質の向上に活かす

「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足度を追求していきます。

#### IV より多くの「安心と安全」をお届けする

社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

## 運営方針2: 保険募集

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

### 【主な取組内容】

保険募集にあたっては、以下の事項を実施することにより、募集品質を確保します。

#### ◆ お客様から把握した意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。

お客様とのご相談を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。お客様のご意向とは、「どのような分野の補償を望んでいるか」、「お客様が求める主な補償内容」、「保険期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等」となります。

お申し込みいただく保険商品やプランがお客様のご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示・記載された内容に誤りがないことをお客様にご確認いただき、保険契約申込書に署名または記名・捺印をいただきます。

なお、ご高齢のお客様との契約時には、ご意向の把握等に関して、お客様の状況を考慮しきめ細やかに対応します。

#### ◆ ご契約にあたって必要な情報をお客様に提供します。

ご契約にあたって、お客様に対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供します。

必要な情報とは、「保険金の支払い条件や保険期間など、お客様が保険商品の内容を理解するために必要な事項」、「告知義務の内容や責任開始期など、お客様に対して注意喚起すべき事項」、「ロードサービス等の主要な付帯サービスなど、その他お客様に参考となるべき事項」となります。

これらの情報をお伝えするための書類（重要事項説明書等）の作成にあたっては、必要な情報を分かりやすく記載することや、特に重要な情報については強調して表示するなどの工夫に努めています。

また、複数の保険会社の保険商品を販売する代理店においては、取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合、お客様に対して、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明します。

なお、お客様が損害保険に関する基本的な情報（暮らしにおけるリスクや損害保険商品等）を得ることのできる「なるほど保険ガイド」を当社ホームページ上で配信しています。

#### ◆ 契約が満期の際に、お客様に満期前に漏れなく案内し、お客様の意思に反して無保険にしません。

保険契約の満期日の管理は、お客様が行っていただくこととなります。

一方、お客様が保険契約の更新手続きを失念し無保険になってしまうトラブルの発生を未然に防止するために、お客様ごとに満期日を管理・把握し、保険契約の満期日以前に時間的余裕をもってお客様にご連絡を行い、確実に保険契約を更新していただくようにしています。

その他、各種法令・規制に定められた要求基準を満たした募集活動を行います。

### 運営方針3: 保険金のお支払い(損害サービス)

お客様のいざというときにお役に立てるよう、お客様の状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応える損害サービスの品質を確保し、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

#### 【主な取組内容】

保険金のお支払いにあたっては、以下の事項を実施することにより、損害サービスの品質を確保します。

- ◆ **正確に事故の内容を把握し、事故発生時の対応についてアドバイスを行います。**  
事故の状況や損害（被害）を正確に確認し、お客様の不安な点に関してアドバイスを行います。
- ◆ **お支払いが可能な保険金を漏れなくご案内します。**  
事故のご連絡をいただいた後、お客様に「補償内容に関するご案内」や「ご契約いただいている補償（保険金）一覧」（自動車保険）をお送りするとともに、ご契約の内容からお支払い対象となる保険金を漏れなくご案内します。  
また、対象となる保険金やご請求の手続きについて、わかりやすくご説明します。
- ◆ **適時・適切にご連絡し、必要な確認を行います。**  
お客様のご不安を解消するため、お客様のご要望や、事故の状況、経緯などを踏まえ、対応状況や今後の見込みについてご連絡します。
- ◆ **お支払いする保険金については、わかりやすくご説明します。**  
ご契約の内容や事故に関する情報に基づいて、お支払いする保険金を適正に算出し、その内訳を「保険金支払案内」等によりご説明します。
- ◆ **保険金がお支払いできない場合は、丁寧にご説明します。**  
保険金がお支払いできない場合は、その理由について、担当者から口頭ならびに書面でわかりやすくご説明するよう努めてまいります。また、ご了承いただけない場合には「再審査請求制度」をご利用いただけることをご説明します。

## 運営方針4:運営方針の浸透に向けた取組み

代理店や社員が常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。

### 【主な取組内容】

以下の事項を実施することにより、運営方針を浸透させ、お客様本位の業務運営が適切に行える体制の構築、維持・改善を行います。

#### ◆ 代理店に対する教育・管理・指導を行い、適正な保険募集体制を整えます。

保険の募集を行うにあたり、法令で定められた財務局への代理店登録、募集人届出が正しい内容で手続きされ、代理店登録・募集人届出された者のみが保険募集を行うようにしています。また、募集人が保険の募集を行うために必要な資格の取得状況や受講状況を管理しています。

代理店に対する教育・管理・指導を行い、これらが代理店で正しく行われるための態勢を整えます。

#### ◆ 複数の保険会社の保険商品を販売する代理店においては、代理店の独自業務である推奨販売の義務に係る体制整備も求めます。

複数の保険会社の保険商品を販売する代理店においては、取扱商品の中から、特定の保険会社の商品を選別・推奨して販売する場合、お客様に対して、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明する必要があります。

代理店に対して指示を行い、これらの対応が代理店で正しく行われるための態勢を整えます。

#### ◆ 社員に「経営理念」等の浸透を図ります。

本運営方針の基礎となる「経営理念」や各種方針を記載した社員向け「携帯用カード」を配布し、社員に「お客様本位の業務運営」の浸透を図ります。また、日々の行動において、損害保険事業に携わるものとしての使命感が感じられるかどうか、お客様志向かどうかといった視点を取り込んだ人事制度としています。



## 運営方針5:利益相反等の管理

「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。

### 【東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針(概要)】

東京海上グループは、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

#### 1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、東京海上グループが行う取引等のうち、以下のものをいいます。

- (1) お客様の利益と東京海上グループの利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益が東京海上グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- (3) 東京海上グループが保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引(本邦における個人情報保護法または東京海上グループ会社に適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。)
- (4) 上記(1)から(3)までに掲げるもののほか、東京海上グループのお客様の保護および東京海上グループの信用維持の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

#### 2. 利益相反取引等の管理の体制

持株会社である東京海上ホールディングス株式会社(以下、東京海上 HD といいます。)は、東京海上グループの利益相反取引等の管理に関する事項を一元的に管理します。

また、以下に掲げる東京海上グループ会社については、利益相反取引等の管理を統轄する部署を設置するなど、法令等に従い必要な体制整備を行います。

(1)東京海上ホールディングス株式会社、(2)東京海上日動火災保険株式会社、(3)日新火災海上保険株式会社、(4)イーデザイン損害保険株式会社、(5)東京海上日動あんしん生命保険株式会社

#### 3. 利益相反取引等の管理の方法

東京海上グループは、利益相反取引等の管理を、以下の方法により実施してまいります。東京海上グループ各社が利益相反取引のおそれがある取引等を行おうとする場合には、事前に東京海上 HD に報告することとします。東京海上 HD では、報告された取引等について、お客様の利益を不当に害するまたは害する可能性があるかと判断した場合には、以下の方法による措置を講じます。

- (1) 当該取引を行う部門と当該取引に係るお客様とその他の取引を行う部門を分離する方法
- (2) 当該取引または当該取引に係るお客様とその他の取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 当該取引に伴い、当該取引に係るお客様の利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該取引に係るお客様に適切に開示する方法
- (4) 当該取引等に伴い、東京海上 HD および東京海上グループ会社が保有するお客様に関する情報を利用することについて、当該お客様の同意を得る方法
- (5) 当該取引等または当該取引に係るお客様とその他の取引を中止する方法
- (6) その他、東京海上 HD が必要かつ適切と認める方法

#### 4. 利益相反取引等の管理体制の検証

東京海上 HD は、東京海上グループの利益相反取引等の管理体制の適切性および有効性について定期的に検証してまいります。

以上