

お客さま本位の業務運営方針について

日新火災（以下、当社）は、お客さま本位の安心と補償をお届けし、最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指すことを経営理念に掲げています。

安心を実感していただける的確で誠実な対応を常に心がけ、お客さまにとってわかりやすい商品と、ご満足いただけるサービスを提供し、地域社会の発展に貢献するよう取り組んでいます。

また、お客さま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、「お客さまの声」を真摯に受け止め、最後まで責任を持ち、お客さまにわかりやすい商品を開発しサービス向上に努めることで、お客さま対応力を向上させるとともに、お客さま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、お客さまの暮らしや事業の安心・安全・安定に貢献することであり、事故や災害といった非日常的な状況の中でも、お客さま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、お客さまに寄り添い、多様化するニーズを鋭敏に捉えながら、「お客さま本位」の保険事業をより徹底していくために「お客さま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。

当社は、これからも、お客さまに寄り添う気持ちを大切に、「事故や災害の際に最もダメージを感じやすいリテールのお客さまをお守りすること」を徹底して追求し、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。

【日新火災の経営理念】

日新火災は、お客さま本位の安心と補償をお届けし、最も身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指します。

- ・ 安心を実感していただける的確で誠実な対応を常に心がけ、お客さまにとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスを提供します。
- ・ 健全性・収益性を確保し企業価値の向上をはかるとともに、積極的な情報開示に努め、株主の負託に応えます。
- ・ 代理店の自主性・独立性を尊重するとともに、お客さま本位の価値観を共有し、相互の発展をはかります。
- ・ 従業員一人ひとりがお客さま本位を実践し、いきいきと働くことができる企業風土を築きます。
- ・ 損害保険事業を通じて地域社会の発展に貢献するとともに、従業員・代理店の地域活動や社会貢献活動への参画を支援します。

【コンプライアンス宣言】

当社は、お客さま本位の安心と補償をお届けし、もっとも身近で信頼されるリテール損害保険会社を目指す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、経営理念の実現に向けて行動する際の重要な事項を「日新火災行動規範」として定めています。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することをここに宣言いたします。

日新火災海上保険株式会社 取締役社長 村島 雅人

お客さま本位の業務運営方針

運営方針1:お客さまの声を活かした業務運営

「お客さまの声」を積極的に受け止め、安心を実感していただける的確で誠実な対応を行うとともに、お客さまにとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスの提供に活かしてまいります。

【主な取組内容】

以下の事項を実施することにより、企業活動にお客さまの声を活かします。

◆ お客さま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・代理店、テレホンサービスセンターや相談室、アンケート等でお受けした「お客さまの声」は、「お客さまの声活用システム」に登録し、情報の一元化をしております。当社では、「お客さまから不満足の原因があったもの」を「苦情」として受け止めています。いただいた苦情には迅速かつ丁寧に対応するとともに、お客さまからの貴重なご意見として業務改善に活かしています。

また、業務品質向上委員会(*)では、業務品質の維持向上を目的とし、お客さま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、社外の視点を活かし、会社施策の検証を行っています。

(*)業務品質部担当役員を委員長とし、社外の有識者および社内委員で構成された、取締役会委員会。

◆ お客さまの声に基づく改善事項について公表します。

お客さまの声に基づく改善事項を、商品やサービス等に関する『「お客さまの声」から改善した事例』として、弊社ホームページやディスクロージャー誌等で公表しています。

◆ 社外の視点を活用し、業務改善につなげます。

上記の「業務品質向上委員会」の他に、顧客保護委員会(*)を定期的で開催し、「お客さまの声活用システム」を通じて集約されたお客さまの声や業務遂行の中で把握した「お客さまの利益が損なわれる(可能性のある)業務運営」について、「お客さま本位」の視点での検証を社外の有識者とともにを行っています。また、「お客さまアンケート」を実施し、お客さまの満足度やご意見を積極的にお聴きすることにより、業務品質の維持・向上を図っています。

(*)代表取締役を委員長とし、過半数を社外の有識者で構成する、取締役会委員会。

【お客さまの声対応方針】

「基本的な考え方」

日新火災は、「東京海上グループ 顧客保護等に関する基本方針」に基づき「お客さまの声」対応基本方針を定め、「お客さまの声」をもとに商品・サービスや会社業務全般の品質を改善し、また、「お客さまの声」対応プロセスを継続的に改善することで、「最も身近で信頼されるリテール損害保険会社」としての社会的責任を果たすとともに、お客さま本位の事業展開を実現します。

「基本方針」

「お客さまの声」を積極的に受け止め、安心を実感していただける的確で誠実な対応を行うとともに、お客さまにとってわかりやすい商品とご満足いただけるサービスの提供に活かしてまいります。

「信頼向上に向けた『お客さまの声』対応」

①苦情対応品質の向上

「お客さま本位」を目指す企業にふさわしい誠実で的確な「お客さまの声」対応を実現するよう努めてまいります。

②「お客さまの声」の積極的な施策反映

「業務品質向上委員会」を軸に、「お客さまの声」をもとにした商品・サービスや会社業務全般の改善を実現するよう努めてまいります。

③苦情の再発防止

苦情に対する迅速な対応と現場での十分な原因分析により、再発防止策の実効性を高めるよう努めてまいります。

④対応プロセスの継続的改善

内部監査の実施やお客さまからの評価をもとに、お客さまの声対応プロセス運営全体の改善を継続的な企業活動として定着させるよう努めてまいります。

運営方針2: 保険募集

お客さまを取り巻くリスクや、お客さま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。

◆ お客さま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。

お客さまからのご相談を通じて、お客さまが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。お客さまのご意向とは、「どのような分野の補償を望んでいるか」、「お客さま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さま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さまにご確認いただき、保険契約申込書に署名または記名・捺印をいただきます。

◆ ご契約にあたって必要な情報をお客さまに提供します。

ご契約にあたって、お客さまに対して、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、お客さま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、お客さま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、その他お客さま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、必要な情報をわ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、お客さまに対して、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。

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

お客さま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、お客さま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さまにご連絡を行い、お客さまの望まれる満期対応を行っています。

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)

お客さまのご加入されている保険契約の内容に基づいて、お支払いが可能な保険金をお客さまに漏れなく案内し、迅速かつ適切に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ています。

- ◆ **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、お客さま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、お客さまに「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」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。**
お客さまのご不安を解消するため、お客さまのご要望や、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、傷害保険・第三分野商品、自動車保険の後遺障害認定についてご了承いただけない場合には「再審査請求制度」等をご利用いただく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さま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、お客さま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、お客さまに対して、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「お客さま本位の業務運営」の浸透を図ります。また「お客さま本位について考える日」を定め、年に1回全ての職場で「お客さまの視点で考え、行動できたか」を振り返るミーティングを実施しています。

人事考課においては、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、お客さま志向かどうかといった視点を取り込んだ体系を用いています。

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、お客さま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、お客さま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) お客さま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) お客さまの利益が東京海上グループの他のお客さま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さまに関する情報をお客さま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さま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、お客さま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さまと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さまと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さま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さま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さまに関する情報を利用することについて、当該お客さまの同意を得る方法
- (5) 当該取引等または当該取引に係るお客さまと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