

2017年6月29日

「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定について

au 損害保険株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:遠藤 隆興、以下「当社」)は、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことを踏まえ、お客さま第一の業務運営をより一層推進する観点から、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を定めるとともに、当社におけるお客さま第一の業務運営に関する主な内容を、「お客さま第一の業務運営に関する具体的取組状況」として作成いたしましたので、お知らせいたします。

当社は、これまでも、お客さまに安心・満足いただける独自性のある保険商品と真に役立つサービスを提供することで、『お客さまに選ばれる会社』となることを目指すと同時に、コンプライアンスとリスク管理の徹底を図り、成長性と収益性が確保できる健全な企業運営に取り組んでまいりました。

今後も、お客さま一人ひとりを大切に、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社を目指し、お客さま第一の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

以 上

お客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、お客さま一人ひとりを大切にし、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社を目指し、以下の方針を制定し、お客さま第一の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

方針1．全役職員が「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供します

当社は、全役職員が「お客さま第一」に明るく生き生きと働くことで、全ての「お客さまの安心と満足」を実現するよう努めてまいります。

方針2．お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発し、提供してまいります。

方針3．ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまがニーズに合った最適な商品を選択し、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集およびご契約管理を行ってまいります。

- (1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明を行ってまいります。
- (2) お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、お客さまにとって見やすく、わかりやすい説明に努めてまいります。
また、当社のインターネットを通じた販売方法は、お客さまがご自身の都合の良い場所・良い時間にご契約することが可能となっています。
- (3) ご契約後も、ご契約の継続・変更・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。

方針4．代理店によるサービスの品質向上に取り組めます

当社は、代理店を通じた販売においては、「お客さまの安心と満足」を実現するために、代理店への委託を判断する際の事前審査や委託後の継続的な教育・指導を通じて、サービスの品質向上に取り組んでまいります。

方針5．お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、常に「お客さま第一」の視点に立ち、事故に遭われたお客さまならびにお相手への説明責任および保険金の支払責任を果たすよう努めてまいります。

方針6．お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を行ないます

当社は、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

方針7．お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応してまいります。また、お客さまの声を品質の向上・お客さま満足度の向上に活かしてまいります。

方針8．全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します

当社は、「お客さま第一」を意識した誠実・親切・丁寧な対応がすべての役職員に実践されるよう指導と教育に継続して取り組んでまいります。また、社員一人ひとりの取り組みを評価する仕組み作りや研修を通じて風土の醸成を図ってまいります。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく具体的取組み

au 損害保険株式会社

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく主な具体的取組みは以下のとおりです。
今後も、お客さま一人ひとりを大切にし、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社を目指し、以下の方針を制定し、お客さま第一の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

方針1．全役職員が「お客さま第一」を意識し、お客さまに安心と満足を提供します

当社は、全役職員が「お客さま第一」に明るく生き生きと働くことで、全ての「お客さまの安心と満足」を実現するよう努めてまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) すべてはお客さまのために

- ・当社は、全役職員が「お客さま第一」に明るく生き生きと働くことで全ての「お客さまの安心と満足」が実現できるよう、全力で取り組んでいます。

(2) 「お客さま第一」に込めた思い

- ・当社は「お客さま第一」を常に意識し、お客さまからの信頼によって選ばれる会社となるよう、全役職員が誠実・親切・丁寧な対応の実践に努めてまいります。

(3) 「お客さま第一の業務運営」の定着度合いを評価する指標

- ・当社は、保険金のお支払時の「お客さまアンケート」の「満足度」を評価の指標としてまいりましたが、今後は、当該指標の他、保険ご契約時および異動手続き時の「アンケート」による評価とMS & ADインシュアランスグループ全体の視点も踏まえて「お客さま第一の業務運営」の定着度合いを評価する指標を検討してまいります。

(4) 取組状況の定期的な公表

- ・「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく具体的取組の状況について、定期的に取り締役に報告するとともに、ホームページ等を通じて公表してまいります。

方針 2 . お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発し、提供してまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) お客さまのニーズに応える商品・サービスの開発、提供

わかりやすく、ご満足いただける商品ラインナップ

- ・当社は、「保険に接する機会があまり多くなかった若年層」や「十分な保険提供がなされていなかった分野」への魅力的な商品の提供に努めると同時に、商品内容等の改善を図ってまいりました。
- ・また、図表の活用や文字の拡大等によるお客さま向けツールの読みやすさの向上やホームページ上でのわかりやすさやユーザビリティの向上などについても改善を図ってまいりました。
- ・これらを実現した商品として、「自転車向け傷害保険」や「ペットの保険」などを主力商品として販売しております。

お客さまニーズの多様化等に対応した主な商品

- ・様々な社会環境の変化に伴うお客さまニーズの多様化に迅速かつ柔軟に対応した商品の開発・提供に努めております。

< 個人のお客さま向け >

▶ 自転車向け傷害保険

自転車に係るリスクに対する社会的関心の急速な高まりに対応するため、以下の商品を提供しております。

- ・自転車事故などの相手への補償や自身のケガに備える「自転車向け保険 Bicycle(バイクル)」、「自転車向け保険 Bicycle Best(バイクル ベスト)」
 - ・少子高齢化という社会環境の中、ご高齢の方からのニーズにお応えした「自転車向け保険 Bicycle S(バイクル エス)」。
- なお、このプランはご高齢の方専用プランであるため、ご説明ツールやホームページ上のご説明画面などは、その他の商品に比べて文字の拡大を行うなど、特にわかりやすい内容とするように努めております。

▶ ペットの保険

ペットに対する社会や飼い主の方の意識の変化に対応するため、以下の商品を提供しております。

- ・大切な家族の一員であるペット(愛犬・愛猫)の治療費用を補償する「ペットの保険 通院ありタイプ」、「ペットの保険 通院なしタイプ」

< 企業のお客さま向け >

自転車向け傷害保険の商品付帯モデルや企業が提供する役務を保険転嫁する商品など企業価値を高める保険を開発・販売しております。

お客さまニーズの多様化等に対応した主なサービス

- ・「自転車向け傷害保険」には、自転車が事故や故障等により自力で走行できなくなってしまった場合に自転車を搬送する「自転車ロードサービス」を付帯サービスとしてセットしております。
- ・「ペットの保険」には、ペットに関するお悩みについて、24 時間 365 日ペット専門の獣医師に相談ができる「かかりつけ獣医師ダイヤル」を付帯サービスとしてセットしております。

(2) お客さまニーズの一層の反映

当社は、保険募集手続・保険金支払業務など商品に関連する業務において、お客さま対応上の問題の有無を定期的に確認し、問題が発生している場合は、速やかに改善する態勢を構築しております。

今後もお客さまのご意見を踏まえ、適切な商品開発・提供を行ってまいります。

方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまがニーズに合った最適な商品を選択し、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集およびご契約後の対応を行なってまいります。

- (1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明に努めてまいります。
- (2) お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、お客さまにとって見やすく、わかりやすい説明に努めてまいります。
また、当社のインターネットを通じた販売方法は、お客さまがご自身の都合の良い場所・良い時間にご契約することが可能となっています。
- (3) ご契約後も、ご契約の継続・変更・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) ご契約内容をご理解・ご納得いただき、十分にご検討いただくための取組み

- 見てわかる「ホームページ」「商品パンフレット・チラシ」、読んでわかる「重要事項のご説明」
- ・「ホームページ」や各種保険商品を説明する「パンフレット・チラシ」、ご契約に際して重要な事項をご説明する「重要事項のご説明」等につきましては、お客さまに商品内容やご契約に際して重要な事項を十分にご理解いただけるよう、わかり易い募集文書の作成に努めています。
 - ・具体的には、図表の活用や、どなたにも読みやすい文字フォントの導入のほか、用語・表現のルール化を図ることにより、改善しています。
- 必要な商品を選んでいただくための取組み
- ・インターネットを利用した非対面募集に際して、お客さまのリスクやご意向に沿った適切な商品をご選択いただけるよう、わかりやすい説明に努めてまいります。
 - ・お客さまのご意向に沿った商品を選択いただくため、パンフレットや「重要事項のご説明」等の募集文書を使用し、補償内容や各種契約条件(保険期間や保険料のお支払方法等)、付帯サービス等について、お客さまのご意向との関係を含め、丁寧な説明を行うよう努めています。
 - ・また、お客さまからの問い合わせ窓口である「カスタマーセンター(受付時間9~18時 年末年始を除く)」を設置し、お客さまからのご質問・ご相談に対して丁寧な対応に努めています。
- ご契約締結後は「お客さま専用ページ」から、ご契約内容をいつでもどこでもご覧いただける仕組みを導入し、お客さまの利便性向上等に努めています。

(2) ご契約後の利便性の向上

- ・ご契約締結後も、契約内容変更やご契約の継続・解約等を適切かつ迅速に行うことができるような態勢を整備することにより、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。
- ・お客さまのパソコン・スマートフォン等から、いつでもどこでも簡単にご契約内容を確認いただける「お客さま専用ページ」をご提供しています。
- ・ご契約の満期を迎えるお客さまには、eメールとハガキにより、満期とご継続のご案内を早期に漏れなく行っています。

方針４．代理店によるサービスの品質向上に取り組めます

当社は、代理店を通じた販売においては、「お客さまの安心と満足」を実現するために、代理店への委託を判断する際の事前審査や委託後の継続的な教育・指導を通じて、サービスの品質向上に取り組んでまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) 代理店委託にあたっての基本的考え方

- ・当社は、代理店が「お客さまの安心と満足」の実現に向けて保険加入に関するご提案や情報提供などの業務を担うことを踏まえ、当社が代理店委託を行うにあたっては、法令の遵守はもとより、質の高いサービスを提供できる体制の整備状況など、当社が求める水準に照らしてその適否を判断することとしています。

(2) 代理店への教育・指導

- ・当社は、毎年、全代理店を対象にコンプライアンス研修(必修)を実施、また、ホームページの点検を含む代理店自主点検(代理店監査)により代理店業務運営状況を点検・評価、代理店のサービス品質の維持・向上に取り組んでおりますが、今後も、会社と代理店が一体となって、より多くのお客さまに安心と満足をお届けできるよう、この取り組みを進めてまいります。

(3) 代理店に対する手数料の考え方

- ・当社が支払う手数料は、代理店がお客さまに提供するサービス等を総合的に勘案し、種目ごとに手数料率を設定しています。

方針5．お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、常に「お客さま第一」の視点に立ち、事故に遭われたお客さまならびにお相手への説明責任および保険金の支払責任を果たすよう努めてまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) お客さまならびに相手方に寄り添った事故対応サービス

- ・ 当社では、『お客さま第一』の視点に立ち、お客さまならびに相手方に寄り添った事故対応サービスの実現に取り組んでいます。
- ▶ 事故に遭われたお客さまに対して、お支払できる保険金、保険金請求に必要な書類、保険金支払いまでの流れなどについて具体的かつわかりやすく説明しています。また、他の保険契約などの加入状況をお客さまへ確認し、同一の事故でお支払いの対象となる保険金を確実にお受け取りいただけるよう、保険金請求手続き等の各種ご案内を実施しております。
- ▶ お客さまが高齢者の場合には、「やさしい言葉で」「繰り返し」「確認しながら」わかりやすく説明を行うことを心がけ、より丁寧に説明・対応を行っています。
- ▶ また、事故のご連絡を受付した後、保険金支払までの間、お客さまに途中経過のご連絡を行い、その都度、疑問点なども確認し、お客さまの意向を踏まえた対応に努めています。
- ▶ 保険金のお支払い時には、事実関係を踏まえ、法令、判例、保険約款等に基づき適切な保険金を算定し、支払金額、内訳、その金額算定に至った理由を、真摯かつ分かりやすく説明しています。
- ▶ 損害調査や事実確認等の結果、保険金の支払いができないと判断される場合には、お客さまおよび当社が示談交渉を行う事故のお相手の方に対して、お支払できない理由や決定に不服がある場合の対応方法等について丁寧に説明しています。

(2) お客さまを24時間365日サポート

- ・ 事故の受付から保険金のお支払い手続きまで、お客さまからのお問合せやご相談を専用ダイヤル・web・eメールなど多様な手段で、24時間365日受け付け、親切・丁寧に対応しております。
- ・ このサービスは、さまざまなライフスタイルのお客さま一人ひとりのニーズにしっかりと寄り添い、お待たせすることなく安心をお届けすることを目指しており、今後も、継続的に対応品質の高度化に努めてまいります。

(3) 保険金を適時・適切にお支払するための態勢整備

- ・ 当社では、適時・適切な保険金の迅速な支払に向け、規定・マニュアルの整備や、システムの構築、担当者への教育等の人材の育成、事後的なチェック態勢の整備、不服申出への対応等、保険金のお支払を管理するために必要な態勢の整備を不断に進めています。

方針6．お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を行ないます

当社は、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) 社内の管理態勢の整備

- ・当社は、「利益相反管理方針」を策定、方針に基づいた規程・マニュアル等を整備するとともに、社内の体制を整備・構築することで、「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の把握・管理を行っています。具体的には、以下のとおりです。

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の管理対象となる会社の範囲、および対象となる取引の類型を定め、以下の管理運営を行っています。

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」が認められたときは、社内ルールに従い、適切な対応措置を講じています。

加えて、定期的に「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」に該当する取引発生の有無や新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、管理態勢の適切性を検証しています。

(2) 社員への教育

- ・「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的 to 実施し、周知・徹底を図っています。

方針7．お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応してまいります。また、お客さまの声を品質の向上・お客さま満足度の向上に活かしてまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) お客さまの声に真摯に耳を傾ける取組み

- ・当社は、お客さまから寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）に真摯に耳を傾け、『「お客さまの声」対応基本方針』を定め、商品・サービスの開発・改善に活かしております。
- ・お客さまとの直接の接点を担う「カスタマーセンター」を設置し、お客さまからのお申し出やお問合せに対して迅速、適切かつ丁寧に対応できるようにするとともに、幅広くお客さまの声をお聞きする対応を行なっています。
- ・保険金をお支払したお客さまを対象にした「お客さまアンケート」を実施し、お客さまのご満足の状況やご要望の把握に努めています。

(2) 経営レベルでの品質向上取組み

- ・お客さまからの寄せられた声を真摯に受け止め、品質向上・お客さま満足度向上に活かすために、役員・部長層を中心メンバーとする「業務品質・コンプライアンス委員会」を毎月開催し、業務改善に関する審議を行うとともに、取締役会に報告しています。
- ・四半期ごとに、取締役会において、お客さま満足度や苦情の状況等について確認を行っています。
- ・今後、「業務品質・コンプライアンス委員会」で「お客さま第一の業務運営に関する取組み状況」に関する審議を行い、各種取組の実効性を高めてまいります。

方針 8 . 全役職員が「お客さま第一」の対応を実践します

当社は、「お客さま第一」を意識した誠実・親切・丁寧な対応がすべての役職員に実践されるよう、指導と教育に継続して取り組んでまいります。また、社員一人ひとりの取り組みを評価する仕組み作りや研修を通じて風土の醸成を図ってまいります。

< 主な具体的取組 >

(1) 「お客さま第一」の浸透・徹底

- ・当社は、「お客さま目線で考え、行動します」という行動宣言を掲げ、「お客さま第一」の浸透・徹底を図っています。全社員が、この行動宣言に基づき、お客さまへの「誠実」「親切」「丁寧」な対応の実践に取り組んでいます。
- ・更に、お客さま対応品質の向上に向けて、「苦情」やお客さまからいただいた「感謝の声」の社内共有を実施することによって、お客さまの視点に立った意識・行動の徹底を図っております。

(2) 全社員が「お客さま第一」を実践するための仕組みづくり

- ・当社の社員が「お客さま第一」を意識した業務運営を実践するため、個人の評価制度では、全社員が「業務品質向上・コンプライアンス推進の目標」の課題を設定し、上司と部下で年3回の面談により、目標や成果を共有しています。現在実施している保険金お支払時の「お客さまアンケート」の他、今後実施予定のご契約時や異動手続き時の「アンケート」も合わせ、お客さま満足度等を評価する項目と位置づけ、お客さま対応品質の向上に努めてまいります。