

お客さま本位の業務運営方針について

イーデザイン損保(以下、当社)は、「お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客さまのニーズを最大限に満たす商品・サービスを追求・創造・提供し、安心と安全をひろげる」旨を経営理念に掲げています。

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としています。

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、ビジネスプロセスを進化させるなど、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。

今般、お客さまに寄り添い、「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みを強化していくことといたしました。

運営方針および取組内容は、お客さまから信頼されるより良い業務運営を実現するため、定期的に見直しを行ってまいります。

【イーデザイン損保の経営理念】

お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客さまの豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献します。

- ・お客さまのニーズを最大限に満たす商品・サービスを追求・創造・提供し、安心と安全をひろげます。
- ・社員一人ひとりが個性を活かし、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。
- ・株主の負託に応え、収益性・成長性・健全性を備えた事業を展開し、企業価値の向上をはかります。

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

「お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客さまの豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献」するという経営理念に基づき、「お客さまの声」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、「お客さまの声」に関する取組み方針を定め、お客さま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。

お客さまから頂戴した「お客さまの声」は、社内システムに登録し、情報の一元化をしております。その後「お客さまの声」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、お客さまサービスの向上・業務改善に努めております。

【お客さまの声に関する取組み方針】

「お客さまの信頼をあらゆる事業活動の原点におき、損害保険事業を通じて、お客さまの豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献」するという経営理念のもと、「あなたにぴったりの確かな安心・安全を、リーズナブルに。」というお客さまへの約束を果たすべく、当社はお客さまからいただいた声を、お客さまサービスの向上および業務改善に活かしていきます。

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。

◆ お客さまのご意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。

Web サイトやコールセンターを通じて、お客さまの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。

また、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内容に誤りがないことを確認させていただき取組みを実施しています。

なお、ご高齢・障がいのあるお客さまにも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に、「Web サイトの商品説明ページ」「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報のご説明）」「自動車保険のしおり・約款」等を作成し、商品内容を分かりやすく説明しています。

また、自動車保険のポイントや補償の選び方について簡単にわかりやすく Web サイトでご説明しています。

◆ 契約が満期の際に、お客さまに満期前に漏れなく案内します。

保険契約の満期日の管理は、お客さまが行っていただくこととなります。一方、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、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(事故対応サービス)

お客さまのいざというときにお役に立てるよう、お客さまの状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応える事故対応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、事故対応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、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、Web サイトで、保険金の一覧をわかりやすくご案内するとともに、お支払いする保険金の明細をご連絡し、その保険金が支払われたかどうか、お客さまご自身でご確認いただけるようにしています。

◆ **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、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

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。

◆ 「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」や各種方針について、研修等を行い「お客さま本位の業務運営」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、お客さま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

当社は、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」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