

2017年6月26日

「お客さま本位の業務運営方針」の策定について

損害保険ジャパン日本興亜株式会社（社長：西澤敬二、以下「当社」）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定しましたので、お知らせします。

SOMPOホールディングスグループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

また、当社は、中期経営計画において、徹底したお客さま視点での価値判断により、品質に基づくブランドを確立していくことを方針に掲げ、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指した取組みを進めています。

今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたこともふまえ、本方針を定め、具体的な取組みと併せて公表します。

当社は、予測が困難な変化の時代において、これからもお客さまの安心・安全・健康を最高品質の商品・サービスで支え続けるために、さらなるお客さま本位の業務運営を推進していきます。

<当社の「お客さま本位の業務運営方針」の構成>

方針1	お客さまへの新たな価値の提供
方針2	お客さまの声を経営に活かす取組み
方針3	保険商品の開発・保険募集・契約管理
方針4	保険金のお支払い業務の品質向上
方針5	利益相反の適切な管理
方針6	お客さま視点の業務運営の定着

「お客さま本位の業務運営方針」の全文は、別紙をご覧ください。

また、当社公式ウェブサイトにおいて、本方針と取組みについて掲載しています。

【当社公式ウェブサイト】[「お客さま本位の業務運営方針」](#)

以 上

別紙

お客さま本位の業務運営方針

(策定：2017年6月26日)

SOMPOホールディングスグループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、上記理念に基づき、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現すべく、本方針を定めます。

方針1. お客さまへの新たな価値の提供

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまへの新たな価値の提供を実現します。また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、損害保険事業の社会的使命を果たし続けてまいります。

方針2. お客さまの声を経営に活かす取組み

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

方針3. 保険商品の開発・保険募集・契約管理

(1) お客さまニーズに対応した商品・サービスの開発

当社は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確に捉え、お客さまのリスクに対応する保険商品（以下「商品」といいます。）および事故・災害による被害を防止・軽減するサービスの開発に努めてまいります。

(2) 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつ分かりやすく説明を行ってまいります。

(3) お客さまに最適な商品・サービスの提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。また、販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。

方針4. 保険金のお支払い業務の品質向上

当社は、保険金のお支払い業務の適切性を維持・確保する態勢を整備するとともに、品質向上に向けた持続的な取組みを行うことで、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めてまいります。

方針5. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。

方針6. お客さま視点の業務運営の定着

当社は、すべての社員および商品の募集を委託する保険代理店・保険募集人に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま視点での業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。