

2024年7月12日

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

「お客様本位の業務運営方針」に基づく2023年度取組状況等の公表

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長 川本 哲文、以下「当社」)は、「お客様本位の業務運営方針」に基づく2023年度を取組状況を公表するとともに、「お客様本位の業務運営方針」を一部見直しのうえ公表しましたので、お知らせいたします。

当社では、お客様に寄り添い、「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みを強化していくこととしております。

今般、お客様本位に資する取組みである「お客様満足度の調査(新規加入時、保険金・給付金お支払い時)」や「お客様の声を起点とした取組み」、「『お客様をがんからお守りする運動』の取組み」、2023年4月26日に公表した当社元社員による金銭詐欺事案に関する再発防止策の進捗等を、運営方針に基づく2023年度を取組状況として、当社ホームページ内の以下ページに公表いたしました。

URL: https://www2.tmn-anshin.co.jp/download/1053/0712_topics2.pdf

また、運営方針および取組内容についても一部見直しを行い、当社ホームページ内の以下ページに公表いたしました。

URL: <https://www.tmn-anshin.co.jp/company/cs/policy/>

なお、運営方針および2023年度を取組状況と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係を『金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表』として掲載いたしました。

URL: https://www2.tmn-anshin.co.jp/download/1051/0712_topics.pdf

引き続き当社は、運営方針に基づき、開業以来の「お客様本位の生命保険事業」に徹底的に拘り、「保険人[※]」としてお客様に「あんしん」をお届けするために、代理店・取扱者と一体となって努力し続けてまいります。

※ 当社は「何としてもお客様をお守りする」という社会的使命感や職業意識を持ち、保険業に携わる人(真の保険のプロフェッショナル)を「保険人(ほけんびと)」(当社の造語)と呼んでいます。

以上