

## 「お客様本位の業務運営方針」に基づく 2024 年度取組状況の公表

東京海上日動あんしん生命保険株式会社(取締役社長 浅野 收二、以下「当社」)は、「お客様本位の業務運営方針」に基づく 2024 年度の取組状況を公表しましたので、お知らせいたします。

当社は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき」、「お客様に最大のご満足を頂ける商品・サービスをお届けし、お客様の暮らしと事業の発展に貢献する」ことを経営理念に掲げ、その実現に向けて取り組んでまいりました。そして、お客様本位での事業活動をより一層推進するため、当社における具体的な取組内容を示した「お客様本位の業務運営方針」(以下「運営方針」)を策定し、公表しています。

今般、運営方針に基づく 2024 年度の取組状況として、「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」等を、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/effort/>

また、運営方針については、お客様の最善の利益に適った商品提供等を確保するための態勢をより詳細に記載する等の一部見直しを行い、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/>

引き続き当社は、運営方針に基づく取組みを通して「保険人<sup>※</sup>」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。

(ご参考)

運営方針および 2024 年度の取組状況と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表

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