

2023年6月30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2022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 川本 哲文、以下「当社」)は、「お客様本位の業務運営方針」に基づき、2022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おります。また、運営方針および取組内容は、定期的に見直しを行っています。

今般、お客様本位に資する取組みとして、「お客様満足度」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」、「商品・サービスの開発」、「契約手続きに関する取組み」、「保険金・給付金等の支払いに関する取組み」等をまとめたうえで、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/>

このような中、昨年発覚した当社元社員による金銭詐取事案につきましては、お客様および関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを改めて深くお詫び申し上げます。業務品質の改善に向けて、全社一丸となって再発防止策を実行し、全社的なガバナンスの向上を図ることで、お客様の信頼回復に努めてまいります。

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。

(ご参考)

東京海上日動あんしん生命「お客様本位の業務運営方針」

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

以上