

2019年6月28日

グループ国内保険会社における「消費者志向自主宣言」実施について

MS&ADインシュアランスグループホールディングス株式会社（取締役社長 グループCEO：柄澤 康喜）の傘下グループ国内保険会社5社は、消費者庁などで構成する消費者志向経営推進組織による「消費者志向経営の推進」の呼びかけに応じ、「消費者志向自主宣言」を行いましたのでお知らせします。

MS&ADインシュアランスグループは、今後も、あらゆる企業活動において「お客さま第一」に高い価値観を置いた取組を徹底し、品質向上や業務改善に取り組んでいきます。

1. 「消費者志向自主宣言」について

「消費者志向自主宣言」は、平成28年10月に事業者団体、消費者団体、消費者庁を始めとする行政によって発足した消費者志向経営推進組織が、事業者の取組を消費者や社会に広く周知することを目的に実施しているものです。

「消費者志向経営の推進」は、事業者と消費者のコミュニケーションを深化し、持続可能性の高い社会の構築を目指しており、当社の中期経営計画「Vision 2021」で掲げる「レジリエントでサステナブルな社会の実現」に向けた取組とも方向性を同じくするものであり、今回以下のグループ国内保険会社が宣言を実施しました。

- ・三井住友海上火災保険株式会社
- ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・三井ダイレクト損害保険株式会社
- ・三井住友海上あいおい生命保険株式会社
- ・三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

[消費者志向経営ロゴマーク]



[掲載先] 消費者志向経営推進組織ホームページ

[新規消費者志向自主宣言事業者の公表について（令和元年5月末現在）](#)
[消費者志向経営の取組促進に関する検討会](#)

2. MS&ADグループの取組

グループ国内保険会社では、これまでも「Vision 2021」で目指す社会の実現に向け、苦情をはじめとしたお客さまの声への対応態勢整備や「お客さま第一の業務運営に関する方針」（以下「お客さま第一の業務運営」）に基づく取組等を実践しています。

今回の「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」は、「お客さま第一の業務運営」に基づく取組と対応していることから、各社の同取組の中で実施します。

<参考資料>

- ・グループ国内保険会社による苦情対応態勢整備～IS010002 自己適合宣言～（以下 IS010002）取組^(*)と2018年度「お客さま第一の業務運営」取組結果

三井住友海上火災保険株式会社	IS010002 への取組	お客さま第一の業務運営 への取組
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	IS010002 への取組	お客さま第一の業務運営 への取組
三井ダイレクト損害保険株式会社	IS010002 への取組	お客さま第一の業務運営 への取組
三井住友海上あいおい生命保険株式会社	IS010002 への取組	お客さま第一の業務運営 への取組
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	IS010002 への取組	お客さま第一の業務運営 への取組

(*) 2018年度、グループ国内保険会社はIS010002の規格要求事項に関するグループ国内保険会社共通の評価手法の整備に取り組み、同手法に基づく自己検証を実施しました。

2019年3月、MS&ADインターリスク総研株式会社による規格要求事項への適合性評価の結果、各社とも適合性に問題なしとの評価を取得しました。

- ・[当社の中期経営計画「Vision 2021」](#)

以上

MS & ADインシュアランス グループ ホールディングス株式会社について

MS & ADホールディングスは、三井住友海上火災保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社などのグループ保険会社を有する保険持株会社です。当社グループのミッションである「安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来」を目指し、「レジリエントでサステナブルな社会の実現」に向けた社会との共通価値の創造と、その基盤としての「社会の信頼に応える品質」の実現に取り組んでいます。

www.ms-ad-hd.com