

東京海上日動火災保険株式会社 プレゼン資料

2019年11月8日

認知症バリアフリーワーキンググループ

To Be a Good Company



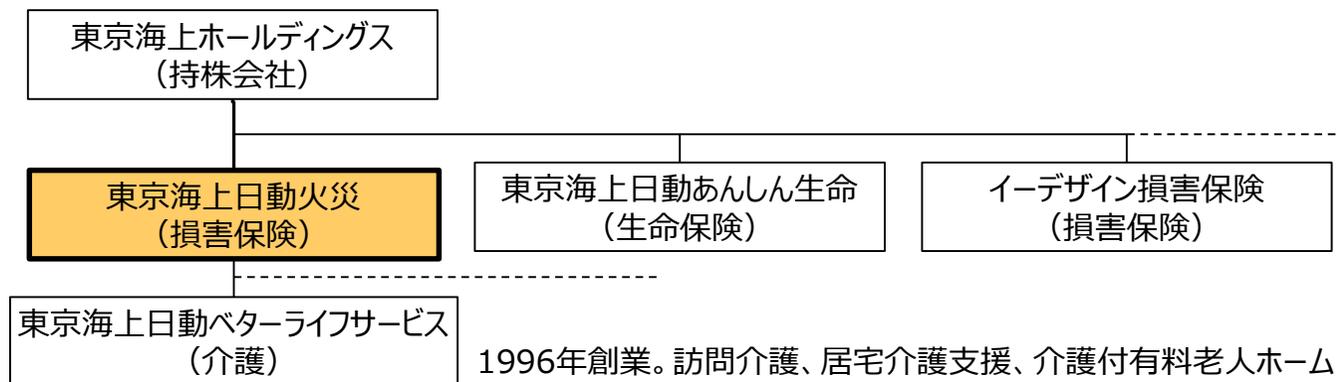
TOKIO MARINE
NICHIDO

東京海上日動

1. 会社概要

- 本店：東京都千代田区丸の内1-2-1
- 業容（東京海上日動単体：2019年3月末現在）
 - ✓ 正味収入保険料：2兆1,666億円（2018年度）
 - ✓ 総従業員数：17,203人
 - ✓ 国内営業網：127営業部・支店、377営業室・課・支社、22事務所
 - ✓ 損害サービス拠点：240カ所（国内）
 - ✓ 代理店数：49,651店（国内）
 - ✓ 海外拠点：38の国・地域に展開

- グループ構成（国内）

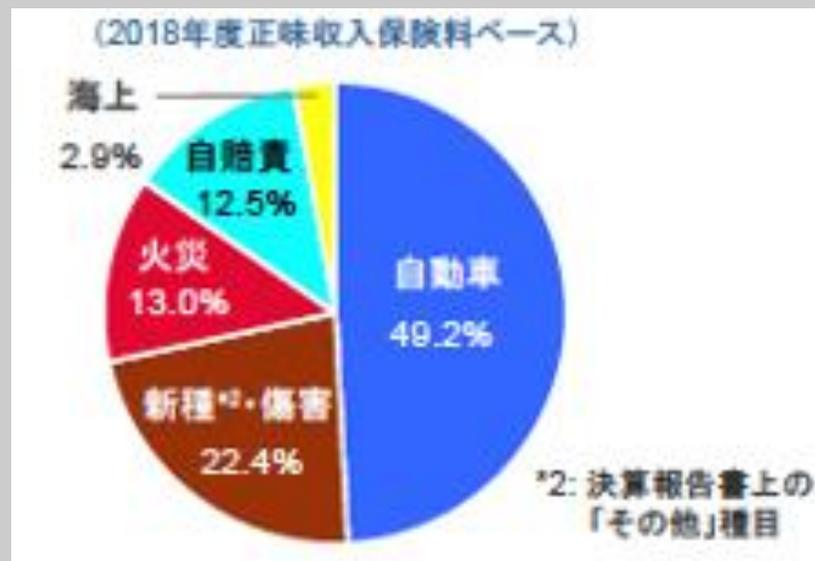


1996年創業。訪問介護、居宅介護支援、介護付有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅 etc.

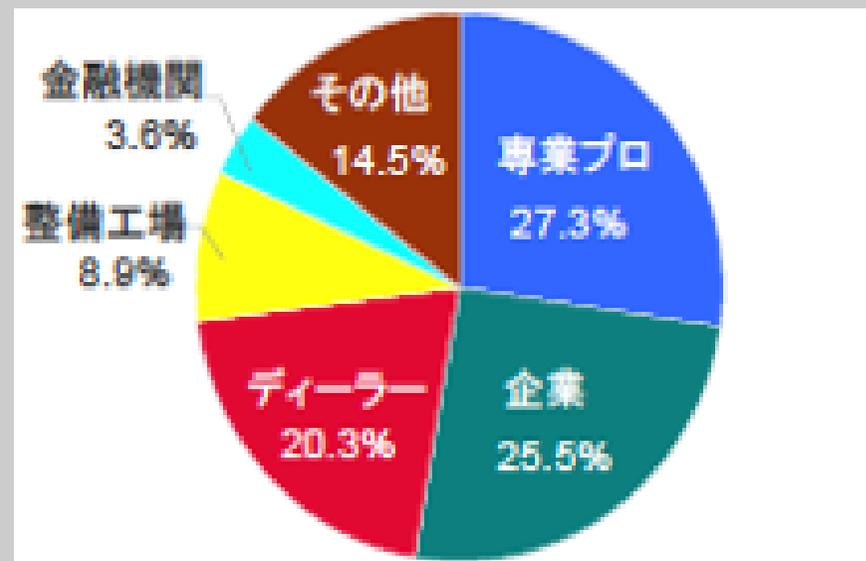


2. 収入構成、販売チャネル

保険種目別の収入構成



販売代理店別の収入構成



➤ 自動車保険・自賠責保険の収入が全体の6割強を占める。

➤ 損保の販売は「代理店」経由による。
➤ 代理店チャネル別収入は「専門プロ」「企業」「ディーラー・整備工場」が4分の1ずつ。その他、金融機関経由での保険販売もあり。 ⇒ 他業商流の中での保険販売が多い。

(ご参考) 自然災害への対応

昨年は日本で過去最大級の自然災害が発生

「1日も早くあんしんをお届けしたい」という強い思いで対応

災害の受付件数

約**42**万件

(参考) 東日本大震災 約23万件



災害対応 社員数 (延べ人数)

約**5**万人



災害対策本部



お客様の被害状況の確認

3. 損害保険の特性

- 弊社のカスタマーセンターに寄せられるご要望・ご意見や、営業第一線からの事例報告は多岐にわたるが、「認知症の方への接遇」に係るものは、ごく少数。
- この点、金融他業態とは若干様相を異にするものとおもわれるが、理由は以下の損害保険の特性によるものと思料される。

No.	特性	補足
1	他業の商流に付随して契約がなされることが多い。 (自動車販売・整備、不動産賃貸、銀行取引、・・・等)	➤ 認知機能が低下し、他業での商取引が成立しない場合は、損害保険契約にも至らない。
2	日常消費と異なり、一定程度高度かつ重要性のある契約である。	➤ 頻繁な手続きを要さないので、親族等のサポートが得やすい。
3	原則1年契約である。	➤ 長期契約だと、認知機能の低下やそれに伴う各種の手続きの必要性が判明しにくいですが、1年契約であれば更新時に何らかの対応がなされやすい。
4	重複して保険に入ることのないよう手当てがなされている。	➤ 重複して保険に入っても、実損害額以上の填補はなされない。 ➤ 契約時に他の保険加入がないかを確認するプロセスが構築されている他、主要な種目では体系的なフォローもなされている。

4. 高齢者に対する保険募集時のルール

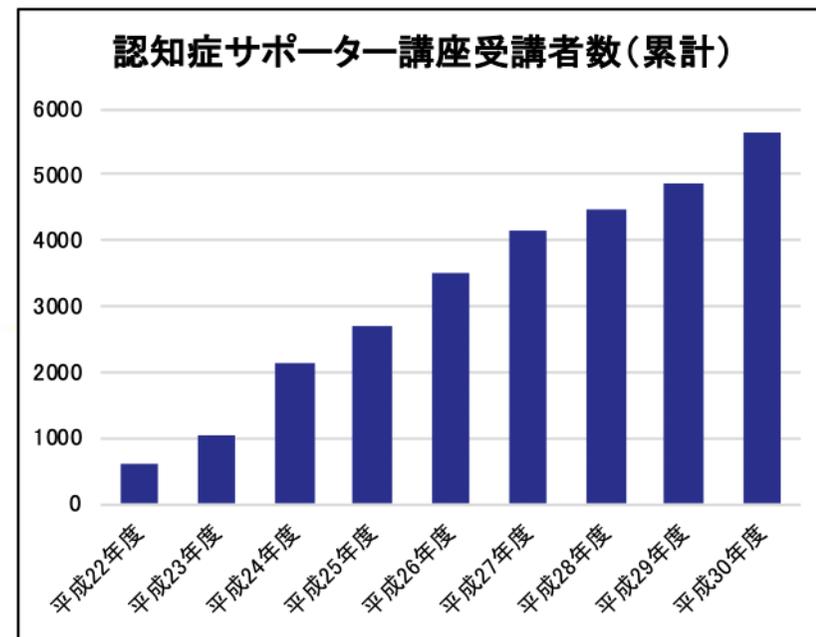
および 認知症の方への接遇事例

- 損害保険協会より「高齢者に対する保険募集のガイドライン」が発出されており（別紙）、同ガイドラインに沿った形で高齢者に対する保険募集時の社内ルールを設けている。
- 「認知症の方」（含む認知症かもしれない方）への接遇にまつわる代表的な（困難）事例としては以下が挙げられる。

お申出内容	事実関係	対応上の工夫
「契約した覚えがないのに保険証券が届いた」	➤ 契約手続きしたこと自体をご本人が失念。	➤ 保険募集内容の「記録・保存」に基づき、再度説明することでご理解を得る。 ➤ 「複数回の募集機会」を設ける他、「契約締結後のフォローアップ」を行う。 ⇒ いずれもガイドラインP. 3
「保険証券が届いたが、掛け金が増えている」	➤ 契約更新時に保険料変更の説明を差し上げ、ご了解の上更新をいただいていたが、ご本人が失念。	
「本人が認知症で入院（入所）してしまい、契約更新ができない」		➤ 必要に応じ成年後見制度の利用を促すほか、「代理人規定」を整備し本人からの委任に基づく契約を可能としている。 ➤ 保険種目によっては契約能力のある親族等を契約者にすることも可能。

5. 社内における認知症サポーター養成の取組

- 東京海上グループは、「誰もが安心・安全で健やかに暮らせる社会」を目指し、平成23年から社員が講師となり「認知症サポーター養成講座」を国内各地で開催。**5,000人超**の社員が「認知症サポーター」となっている。
- 認知症への正しい理解と知識を涵養し、認知症の方やご家族を温かく支えることとしている他、新たな商品・サービス開発のヒントとしている。
- 取引先企業の従業員を対象に講座を開催するなど、取り組みの輪を社外にも広げている。
- この取り組みを通して、SDGs（持続可能な開発目標）の達成にも貢献していく方針。



【ご参考】疾患啓発の取組み（エーザイ株式会社と提携）



TOKIOMARINE
NICHIDO

2019年9月26日
エーザイ株式会社
東京海上日動火災保険株式会社

エーザイと東京海上日動、認知症との共生と予防の実施にむけて業務提携

エーザイ株式会社(本社:東京都、代表執行役 CEO:内藤晴夫、以下 エーザイ)と東京海上日動火災保険株式会社(本社:東京都、取締役社長 広瀬伸一、以下 東京海上日動)は、このたび日本において、認知症との共生と予防の実施にむけた業務提携契約を締結したことをお知らせします。

本契約の具体的な取組みとして、①認知症に対する誤解や思い込みを払拭し、正しい理解の幅広い普及を図るための「疾患啓発活動」、②認知機能セルフチェックを日常的に行っていたがための「環境整備」、③認知症の人が自分らしく暮らし続けることをサポートする「保険商品の普及策」の検討などを予定しています。エーザイの認知症領域における創薬活動や疾患啓発活動の豊富な経験知と、東京海上日動が有する保険商品・関連サービスで培ってきたノウハウやネットワークを相互に活用し、認知症との共生と予防の実施に向けて取り組みます。

今般、認知症に係わる疾患啓発活動の一環として、エーザイが有する認知症に関する経験やノウハウ等に基づき、両社が共同で開発した疾患啓発冊子『わかる と かわる 認知症—そもそも認知症ってなに?—』の配布を本日より開始いたします。

本冊子では、認知症の症状や種類、アルツハイマー型認知症の進行等について分かりやすくまとめられています。さらに、世の中の認知症のイメージに対する専門医や医療現場スタッフへのインタビュー、当事者とそのご家族の認知症と共に暮らす日々について紹介しています。



*疾患啓発冊子『わかる と かわる 認知症—そもそも認知症ってなに?—』は、<http://sodan.e-65.net/> から閲覧およびダウンロードが可能です。

- エーザイ株式会社は、抗認知症薬のパイオニアであり、認知症領域に関する高い知見・ノウハウを有している。9月末に両社の提携を発表。
- 提携取組みの第一弾として、疾患啓発冊子「わかる と かわる 認知症」を発刊。これは、**認知症に対する誤解や思い込みを払拭し、正しい理解の幅広い普及を図る**ために両社共同で制作したもの。
- 認知症の症状等についてわかりやすく解説するとともに、専門医やコメディカルスタッフへのインタビュー、認知症の方とそのご家族の体験談などを紹介。初号は大阪大学の池田学教授にご監修いただいた。

6. その他

● 認知症の方への接遇について

- 保険契約のプロセスについては、ご本人の権利擁護を図りつつ、補償手配の利便を損ねないよう業界ベースで工夫を重ねてきた。
- 他方、個々の社員・代理店が認知症を正しく理解し、認知症の方ご本人やご家族に対し、実際に「あたたかく」「適切な」対応ができているかは別問題。
→ 代理店や顧客企業とともに「認知症をより良く知る」取組みを継続する。
- かかる取組みについては、最新の知見を取り入れるとともに、取組み自体が逆に偏見（スティグマ）を助長することのないよう心がけたい。

● 認知症領域に関する補償の提供

- 「認知症になった時」や、「賠償事故を起こした時」に備える補償の提供が中心となっており、「認知症になると困る・お金が掛かる」、「認知症の人が事故を起こす」といった印象を過度に強調してしまう懸念がある。
→ 上記懸念点に留意しながら、ケアやサポート等のサービスとセットで補償提供することが重要。また、予防活動についても適切な取扱が必要。