

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況－2023年度－

方針1 お客さまの声を業務運営に活かす取組み(原則1に対応)

お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客さまの声」として真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応し、お客さまの安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

【取組状況】

- 事故発生の際、事故受付センターへ何度電話をしてもつながらず、すぐに連絡ができなかったとのことをご意見をいただきました。事故報告について、電話だけでなく新たに当社コーポレートサイト上からの事故報告ができる態勢を整えました。
- 保険契約者による保険契約の変更・解約手続きについて、契約者の利便性の向上の観点から「書面」から「書面または電磁的方法」に拡大しました。

方針2 お客さまのニーズに応える商品・サービスの提供(原則6に対応)

お客さまのご意見や市場調査等を通じて、お客さまの期待とニーズを反映した商品・サービスを提供するよう努めます。

【取組状況】

- 代理店自主点検により、代理店の体制整備状況の確認および改善に取組みました。

方針3 お客さまにとって分かりやすい情報の提供(原則5・原則6に対応)

お客さまのご意向にそった保険商品をご選択いただけるよう、お客さまのご理解・ご判断に必要な情報を分かりやすく提供します。また、ご契約内容や各種変更手続きに関するお問合せの際も、お客さまのご要望等に適切にかつ迅速に対応します。

【取組状況】

- 当社コーポレートサイトをリニューアルし、スマートフォンやタブレット端末からも閲覧できる仕様に変更し、操作性の向上等、利便性を高めました。
- お客さまからお電話でお問い合わせいただく内容を、当社コーポレートサイト上に「よくある質問」を設置し、掲載しました。

方針4 迅速かつ適切な保険金支払い(原則2に対応)

保険金支払業務が最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適正に保険金をお支払いするよう努めます。

【取組状況】

- 損害調査や事故対応において社員一人ひとりがお客さまの気持ちに立ち、より積極的な行動が取れるよう、支払担当者向け研修を実施しました。

方針5 利益相反の適切な管理(原則3に対応)

お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めます。

方針6 業務運営方針の浸透に向けた取組み(原則2・原則7に対応)

本方針の浸透と定着に向けた取組みを推進し、全役職員および代理店・保険募集人が「お客さま本位の業務運営」に努めます。

【取組状況】

- 当社の役職員に対し、週次ミーティング・ワークショップを通じ、本方針の理念の浸透に取り組みました。
- 代理店に対し、お客さまへの情報提供や募集ルール等、少額短期保険に関連する法令等も含めた基礎知識に関してお客さまに提供することのできる知識を身に付けるための情報を電磁的方法等で提供しました。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

金融庁の原則	当社の業務運営方針
原則2 顧客の最善の利益の追求	方針1 お客さまの声を業務運営に活かす取組み 方針4 迅速かつ適切な保険金支払い 方針6 業務運営方針の浸透に向けた取組み
原則3 利益相反の適切な管理	方針5 利益相反の適切な管理
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針3 お客さまにとって分かりやすい情報の提供
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針2 お客さまのニーズに応える商品・サービスの提供 方針3 お客さまにとって分かりやすい情報の提供
原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針6. 業務運営方針の浸透に向けた取組み

※原則 4、原則 5(注 2、4)および原則 6(注 1~4)については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。