

## 「お客様本位の業務運営方針」に基づく主な取組状況

当社の「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく主な取組状況（2021年4月～2022年3月）を以下のとおり公表します。

### 運営方針1：「お客様の声」を活かした経営

お客様から当社や代理店へ寄せられた「お客様の声」を真摯に受けとめ、迅速かつ的確に対応するとともに、社内で共有し業務運営に反映させてまいります。

＜主な取組＞

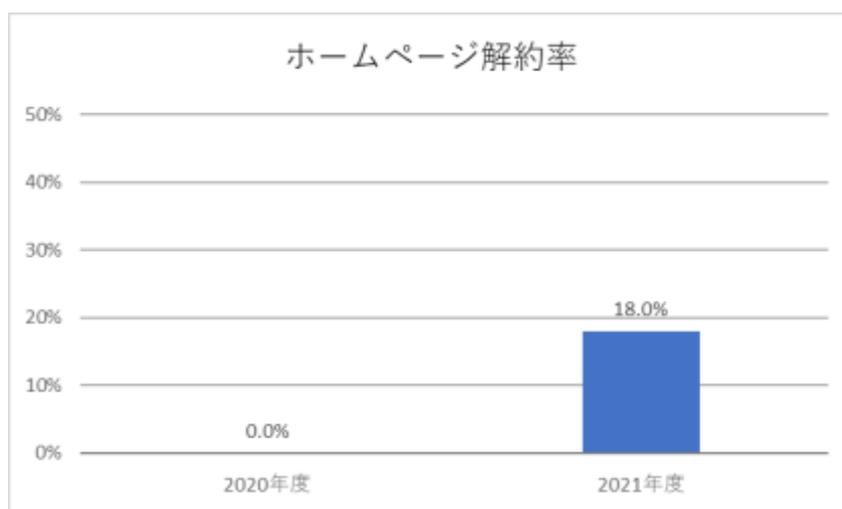
- ・代理店へ寄せられた「お客様の声」をもれなく確認する仕組みを構築し、連携を密にすることでより多くの「お客様の声」をお聞かせいただけるよう努めてまいります。
- ・お客様から寄せられたご意見等は、担当部署のみならず全社員にて共有のうえ改善策を検討し、業務品質の向上に努めてまいります。
- ・「お客様の声対応方針」を定め、「お客様の声」を業務に活かすため経営会議において検証しています。

《「お客様の声」に基づく改善例》

解約保険料の返還に時間がかかりすぎるとの「お客様の声」を契機として、保険解約のお申し出を、電話以外にホームページでも受け付けられるようにし、返戻保険料を遅滞なくお支払いできる体制を構築いたしました。

本取組につきましては「全解約件数におけるホームページを経由した解約件数の割合」を以て、定着度合いを評価する総合指標（KPI）としており、2021年度末実績は次の通りです。

◇2020年度（令和2年度） 0%      ◇2021年度（令和3年度） 18.0%



### 運営方針2：お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供

当社商品・サービス内容等の周知不足により、お客様が不利益を被ることがないよう、お客様の立場に立ち、わかりやすい商品パンフレットや重要事項説明書を用いて情報提供を行ってまいります。

＜主な取組＞

- ・商品プラン選択にあたり、世帯構成別の家財再調達価額について情報提供を行い、保険料過払の未然防止に努めてまいります。
- ・情報提供の主体となる商品パンフレットや重要事項説明書等については、平易な文言を用いるほか、重要な事項については強調する等お客様の理解をより一層深めるよう努めております。

《お客様に商品内容を十分ご理解いただく取組例》

当社公式ホームページにて、「商品パンフレット」をご案内しています。

また、ご契約者様専用サイト（＝マイページ）にていつでも「ご契約内容」や「ご契約のしおり（約款）」が確認でき、各種変更手続きの方法等もご案内しています。

◇商品パンフレットは [こちら](#)

◇ご契約者様専用サイト（マイページ）は [こちら](#)

当社は役職員および保険代理店が商品・サービスを適切に提供するために「勧誘方針」を定めています。

◇勧誘方針は [こちら](#)

### 運営方針 3 : ご契約後のアフターフォロー（契約更新のご案内）

早期に更新のご案内を行うことで、更新手続き失念による無保険期間を生じさせることがないように、お客様毎の契約管理を適切に行ってまいります。

＜主な取組＞

- ・更新手続きに際し、お客様に時間的余裕をお持ちいただくため、更新月の3ヶ月前にご案内を送付しております。

### 運営方針 4 : 保険事故の受付及び保険金のお支払い（損害サービス）

万が一、事故が起きた際に、いつでもお客様が相談できる体制を構築し、迅速な対応と保険金支払いを行い、お客様が安心していただけるように努めてまいります。

＜主な取組＞

- ・24時間年中無休で受付を行える体制を構築し、迅速にお客様対応にあたることで早期に不安を解消できるよう努めてまいります。
- ・事故のご連絡をいただいた後、お支払いの対象となる保険金とご請求手続等について、わかりやすくご説明するよう努めてまいります。
- ・事故後の調査や保険金の算定については迅速かつ適切に行い、明瞭な説明とともに保険金をお支払いするよう努めてまいります。

### 運営方針 5 : 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

当社が行う取引によりお客様の利益が不当に害されることのないよう、取引を適切に管理し利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

＜主な取組＞

- ・適切な契約管理により、利益相反となる契約の早期発見及び早期解決に努めてまいります。

### 運営方針 6 : お客様本位の業務運営を定着させるための取組み

当社は、従業員及び代理店に対する教育及び研修等を通じて本方針を浸透させ、定期的に取り組み状況について確認を行うほか、社会情勢や経営環境等の変化を踏まえ、より良い業務運営を実現するため、本方針を定期的に見直ししてまいります。

＜主な取組＞

- ・定期的な社員及び代理店研修を実施するほか、時宜に適した本方針の見直しを行ってまいります。

### 【ご参考】

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営方針」との関係

金融庁の「原則」	当社の「方針」
原則 2	運営方針 1 : お客様の声を活かした経営 運営方針 2 : お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供 運営方針 4 : 保険事故の受付及び保険金のお支払い（損害サービス）
原則 3	運営方針 5 : 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築
原則 5	運営方針 2 : お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供 運営方針 3 : ご契約後のアフターフォロー（契約更新のご案内）
原則 6	運営方針 2 : お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供 運営方針 3 : ご契約後のアフターフォロー（契約更新のご案内）
原則 7	運営方針 1 : 「お客様の声」を活かした経営 運営方針 6 : お客様本位の業務運営を定着させるための取組み

注 1 : 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁のホームページにてご確認ください。

注 2 : 原則 4、原則 5 の注 (1)、注 (2) 注 (4) 原則 6 の注 (2) 注 (3) 注 (4) 注 (5) につきましては金融商品や金融サービスの取り扱いがないため当社の運営方針の対象としておりません。

従って取組状況においても対象としておりません。