

# 「お客様本位の業務運営方針」に基づく主な取組状況

2023年6月

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（2022年4月～2023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＞

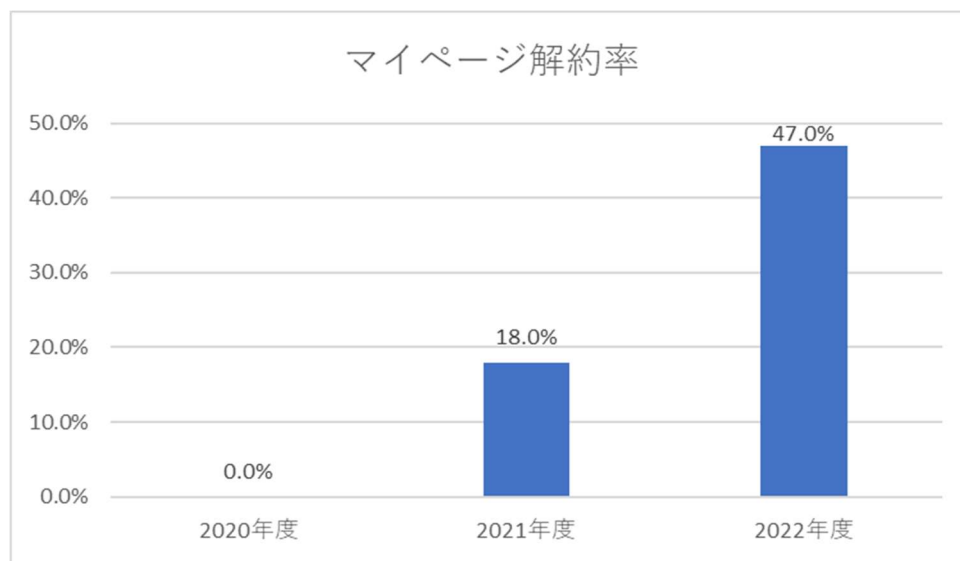
- ・代理店へ寄せられた「お客様の声」をもれなく確認する仕組みを構築し、連携を密にすることでより多くの「お客様の声」をお聞かせいただけるよう努めております。
- ・お客様から寄せられたご意見等は、担当部署のみならず全社員にて共有のうえ改善策を検討し、業務品質の向上に努めております。
- ・「お客様の声対応方針」を定め、「お客様の声」を業務に活かすため経営会議において検証しております。

《「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、電話以外にご契約者様専用サイト（＝マイページ）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マイ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、2022年度末実績は次の通りです。

◇2020（令和2）年度 0%    ◇2021（令和3）年度 18.0%    ◇2022（令和4）年度 47.0%



## 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に、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＞

- ・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は、平易な文言を用いるほか、重要な事項の表記を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。また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おります。
- ・お客様に商品内容を十分ご理解いただく取組として、当社公式ホームページにて「商品パンフレット」をご案内すると共に、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」「ご契約のしおり（約款）」「各種変更の手続方法」が確認できる仕組みをご提供しております。
  - ◇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](#)
- ・当社社員および代理店が商品・サービスを適切に提供するための「勧誘方針」を定めております。
  - ◇勧誘方針は [こちら](#)
- ・商品面でも、転居に伴って新旧物件の賃貸契約が重複する場合に一定期間双方の物件における事故を補償する特約を開発し全ての有効契約に自動適用する等、お客様ニーズに応える取組に努めております。

### 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）

更新のご案内を早期前広に行うことで、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＞

- ・お客様に時間的余裕をお持ちいただくため、更新手続きのご案内は「更新月の3ヶ月前」に送付しております。

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

万一事故が起きた際に、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＞

- ・事故受付は24時間年中無休で行い、迅速な対応でお客様のご不安を早期に解消できるよう努めております。
- ・当社公式ホームページおよびご契約者様専用サイト（＝マイページ）からも事故報告ができる態勢を整えております。
- ・事故連絡をいただいた際は、支払対象となる保険金やご請求手続等についてわかりやすいご説明に努めております。
- ・事故後の調査や保険金の算定は迅速かつ適切に行い、保険金のお支払い時は明瞭なご説明に努めております。

### 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、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＞

- ・利益相反のおそれがある契約を早期に発見し適切に対処するため、週次/月次の定期点検を実施しております。

### 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

当社は、従業員およ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＞

- ・本方針は社員及び代理店への周知を徹底すると共に、毎年適切な見直しを行っております。

#### 【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。

注 3 : 上記表の詳細につきましては、別表『金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表』をご確認ください。

以上