

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に関する取組結果 (2022年度)

【はじめに】

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を当社ホームページ上で公表しております。

原則と方針の関係は以下のとおりです。

なお、原則4、原則5（注2）（注4）及び原則6（注1）～（注4）は当社の取引形態上、または、投資リスクある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」
原則2【顧客の最善の利益の追求】	方針2
原則3【利益相反の適切な管理】	方針3
原則5【重要な情報の分かりやすい提供】	方針5
原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】	方針2、方針6
原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	方針7

金融庁「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、金融庁ホームページにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

【主な取り組み】

【方針2】 お客様の最善の利益の追求

- ・当社が定める「勧誘方針」および「個人情報に関する基本方針」等に基づき、お客さまのご意向やニーズを踏まえた商品・サービスの提供に努めております。特にご高齢のお客さまには、商品・サービスの内容を十分ご理解いただけるよう、丁寧で分かりやすいご説明を行うように努めております。
- ・企業文化の醸成
通信販売でサービスを提供する営業社員をはじめ、社員一人ひとりがお客さまに焦点をあわせ、誠実に業務に取り組むお客さま本位の文化の醸成を進めるため、ミッション（企業理念）・ビジョン（経営理念）・バリュー（行動指針）を定め、全役職員が自発的・有機的に協働し真にお客さまの利益を優先する意識・行動が浸透するための取

り組みを継続的に行い、ミッションを遂行しております。

・コンプライアンスの徹底

お客さまとの信頼をより確かなものとするため、社員に対する教育・研修等を通じたコンプライアンス意識の向上を図るとともに、不祥事案の未然・再発防止に向けた取り組みを全社一丸となって進めております。

お客さまの利益を不当に害する行為を行った社員に対しては、厳正な対処を行う毅然とした姿勢で業務運営を行っております。

(2022年度 該当案件はありませんでした。)

[方針3] 利益相反の適切な管理

- ・利益相反のおそれがある取引については、あらかじめ特定し、コンプライアンス委員会等で、お客さまの利益が不当に害されていないかを適切に管理しております。
- ・全役職員に対して利益相反に関する研修を行うなど意識の向上に努めております。
- ・業務監査において利益相反が発生していないことを確認しました。

[方針5] 重要な情報の分かりやすい提供

- ・商品内容を正しく、わかりやすくお伝えするため、文字や色使いなどを工夫して、商品パンフレットを作成しております。
- ・お申込みの際、商品内容を正しく理解していただく情報として「契約概要」、お客さまに注意喚起をするための情報として「注意喚起情報」をご提供・ご説明しています。
- ・障がいのある方に配慮した取り組みとして「電話リレーサービス」、「コミュニケーションボード」の対応を行っております。

[方針6] お客様に相応しいサービスの提供

- ・商品・サービスのご提案に際して、お客さまが求められる主な保障内容等のご意向を把握し、最もふさわしいプランを提案いたしております。
- ・保険契約のお申込み時には、お客さまのご意向に沿ったお申込みであることを確認いたしております。
- ・ご契約後においてもお客様の意向に沿った契約となっているか管理部門より確認を行っております。

[方針7] 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

- ・お客様本位の業務運営の定着を図るため、コンプライアンス研修等により定期的に全社員への研修体制を整備し本方針の浸透に努めております。
- ・お客様本位の業務運営の定着を図るため、コンプライアンス研修等により定期的に全社員への研修体制を整備し本方針の浸透を図りました。
(2022年度 開催回数 10回)

「お客様本位の業務運営に関する基本方針・取組結果」についてのご照会先
お客様サービスセンター 電話番号 03-4530-4171

【 重要業績評価指標（KPI）公表 】

重要業績評価指標（KPI）について

本方針に係る重要業績評価指標（KPI）として、以下の4つを設定し公表をして参ります。

- (1) 保険契約件数
- (2) 支払保険金、損害率
- (3) 正味収入保険料
- (4) ソルベンシー・マージン比率※

※保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生しうるリスクに対して、少額短期保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力)の割合を示す指標として、保険業法に基づき計算されたのがソルベンシー・マージン比率です。

ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が少額短期保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつですが、その数値が 200%以上あれば、「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。



