

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組状況の公表について

2018 年 3 月に策定した「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組状況を方針に沿って、以下のとおりお知らせいたします。

お客様本位の業務運営に関する基本方針

方針1	お客様本位の業務運営
方針2	利益相反の適切な管理
方針3	重要な情報の分かりやすい提供
方針4	お客様にとって最適な商品・サービスの提供
方針5	方針の浸透に向けた取組

方針1. お客様本位の業務運営

当社は、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様が真に求める少額短期保険商品を開発・提供し、お客様に対する補償責任を全うし続けるため、すべての業務運営においてお客様本位で行動するよう努めます。

【主な取組状況】

(1) お客様のご意向・ニーズに合致したご契約プランの提供

保険契約申し込み時に行う契約手続きを通して、お客様のご意向・ニーズに合致したご契約プラン[補償条項・保険金額(支払限度額)]をご選択いただけるようにしております。

(2) ご契約後も安心していただくための取り組み

満期を迎える保険契約については、満期を迎える日の3か月前までに時間的余裕をもってお客様へ「ご契約更新のお知らせ」のご案内をしております。お客様が十分、更新内容をご検討できるようサポートすることで、更新漏れを防止するよう努めてまいります。

【保有契約件数の推移】

	2023 年 3 月	2024 年 3 月	2025 年 3 月
保有契約件数	41,609 件	44,083 件	47,622 件

方針2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めます。

【主な取組状況】

- (1) 当社は、利益相反管理規程を定め、代表取締役社長を利益相反統括責任者とし、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。また、これらの管理を適切に行うため、役員・社員を対象に必要な教育・研修等を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様がご意向に沿った保険商品を正しく選択することができるように、重要な情報については、お客様視点に立った分かりやすい文書の作成、丁寧な説明をするように努めます。

【主な取組状況】

- (1) お客様に対する保険契約の重要な情報の提供
ご契約を締結する際に保険契約の重要な情報（保険金の支払条件や保険期間、告知事項の内容などの注意すべき事項）を保険契約の「重要事項説明書」や「ご契約のしおり」に基づき、重要な情報を分かりやすく説明しております。

方針4. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

- ・当社は、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様が真に求める商品・サービスの開発・提供に努めます。
- ・当社は、保険金等のお支払いを正確、迅速かつ簡素な手続きで遂行します。

【主な取組状況】

- (1) お客様の声を受け止める仕組み
全役職員が「お客様の声」受付および対応担当者として、ホームページからのお問い合わせやカスタマーセンターよりいただいた「お客様の声」について、全役職員で共有し、お客様サービスの向上に取り組んでおります。
- (2) お客様の声にお応えするための取り組み
当社は、「お客様の声」の定義をお客様からの不満足 of 表明がなされたすべてのお申し出を対象としております。引き続き、取組方針の趣旨に沿って、お客様の声にお応えするための取り組みを行ってまいります。

【苦情受付件数の推移】

	2022 年度	2023 年度	2024 年度
苦情受付件数	13件	12件	7件

(3)2024 年度においては、下表のとおり事故受付が 793 件、保険金支払いが 301 件ありました。引き続き、取組方針の趣旨に沿って、適切な保険金支払態勢の構築に向けて取り組んでまいります。

【保険金支払いの状況】

	2022 年度	2023 年度	2024 年度
事故受付件数	705 件	681 件	793 件
保険金支払い件数	290 件	250 件	301 件

方針5. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための研修体系等の整備及び当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

【主な取組状況】

経営理念や各種方針に基づき、規定・マニュアル等の策定および研修体系等の体制整備を行っております。また、すべての業務運営を通して、常にお客様本位で行動するよう努めております。

【ご参考】

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「金融庁原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」(以下、「当社基本方針」)との対応関係は以下のとおりです。

金融庁原則	当社基本方針
原則2	方針1. お客様本位の業務運営
原則3	方針2. 利益相反の適切な管理
原則5	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供
原則6	方針4. お客様にとって最適な商品・サービスの提供
原則7	方針5. 方針の浸透に向けた取組

1. 金融庁原則には、各原則に付されている(注)を含みます。
2. 原則 4、原則 5(注 2,4)、原則 6(注 1～4、6、7)および補充原則は、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ため、本方針の対象としておりません。
3. 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ(<https://www.fsa.go.jp>)にてご確認ください。