

「お客さま本位の業務運営方針」とそれに基づく取組み状況

2025 年度の主な取組み状況は以下の通りです。

方針 1．お客さま利益の追求

当社は、お客さまの最善の利益を追求して業務に取り組みます。

[主な取組内容]

- お客さまの声を起点に情報連絡会を開催し、現状の課題を整理し、業務改善やサービス品質向上に向けた施策を提案・協議・検討を行っております。
- 通常保険金支払い期限を 1 ヶ月以内に設定しておりますが、昨今の物価高騰等によるお客さまの費用負担を鑑み、早期支払いを目指しております。
お客さまお問い合わせ窓口との連携を高め、年中無休（年末年始を除く）で稼働しているお客さまセンターにおいて一次審査を行い、スムーズなお支払いができる社内体制を整備し、保険金請求の受付から最短 3 営業日でお支払いするよう取り組んでおります。

方針 2．理解しやすい情報の提供

当社は、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解しやすいよう提供していきます。

[主な取組内容]

- 当社の保険は Web からお申込み・お客さま情報の変更を行っていただく仕組みとなっておりますが、従来パンフレットに掲載されている保険金請求や補償端末追加などの操作案内では簡易的で分かりにくいというお客さまからのご意見を踏まえ、お客さまにより快適にお手続きを行っていただくために、新たに分かりやすい各種手順書を作成し、代理店を通じてお渡ししております。

- 当社の保険は重要事項説明書および利用規約を Web 上でご確認ください。仕組みとなっておりますが、文字が小さく分かりにくいというお客さまのご要望に応え、代理店を通じていつでも書面をお渡しできる体制をご用意しております。

方針 3．最適な商品・サービスの提供

当社は、お客さまの状況・ニーズをよく把握してお客さまにふさわしい金融商品・サービスのご提供をしていきます。

[主な取組内容]

- お客さまに当社の商品・サービスをより深くご理解いただくために、お客さまへ解りやすいご案内の向上および平準化を図ることを目的として、当社代理店のさまざまなご案内方法を収集・分析し、お客さまにより一層分かりやすいご案内を、代理店を通じて展開することで、最適な商品・サービス提供の継続的な改善に努めております。
- 従来の各種ご案内はメールのみとしておりましたが、昨今のフィッシングメール等の影響によりメールをご覧いただけないお客さまが増加している状況を踏まえ、お客さまへのご連絡が正確かつスピーディーにお届けできるよう、新たに SMS（ショートメッセージ）を活用したご案内を導入しております。
- これまでモバイル端末保険の補償対象端末 1 台目はスマートフォンのみとしておりましたが、お客さまからのご要望により、タブレット端末につきましても、「1 台目の補償対象端末」として、ご登録いただけるようにいたしました。

方針 4．お客さまの利益を不当に害さないための適切な業務運営

当社は、お客さまとの利益相反のおそれ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管理される態勢を構築していきます。

[主な取組内容]

- お客さまの利益が不当に害されることのないよう、保険商品のご案内にあたっては類似の保険に加入しているか確認し、類似の保険に加入されている場合は、商品の案内のみ行い無理な販売は行わないよう代理店指導を行っております。

方針５．お客さま本位の企業風土の醸成

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための行動やお客さまへの公正なご対応がなされるよう従業員研修をはじめとしてガバナンス体制を整備していきます。

[主な取組内容]

- 営業部、損害サービス部、管理部からメンバーを選任し、お客さま本位の企業風土の醸成に向けたプロジェクトチームを立ち上げ定期的に活動しております。
- 全代理店を対象に、保険募集に関するeラーニング研修を実施し、適切な推奨販売等の取り組みに努めています。
- 代表取締役主催のコンプライアンス研修を全社員に実施し、お客さまの利益を不当に害することのない適切な業務運営について、周知・徹底を図っています。

(ご参考)

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それに基づく具体的取り組み内容」との関係。本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しております。原則との関係は、[対応関係表](#)をご確認ください。

なお、原則４、原則６（注１）、（注３）～（注７）および補充原則は当社の取引形態上該当しない、または該当する金融商品・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。

原則の詳細については、[金融庁ホームページ](#)をご確認ください。