

【お客様本位の業務運営に関する基本方針に基づく取組み状況】

当社は、「お客様の満足と信頼とがすべて」との強い認識の下、相互扶助の精神に基づき、お客様に信頼・感謝される保険商品およびサービスを提供することを経営理念として掲げております。

この経営理念を実現・具現化するため、金融庁公表の『顧客本位の業務運営に関する原則』を踏まえた「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、お客様の満足と信頼を最優先とした公平・公正な業務運営に向けた取組みを行っております。

2022年度から2023年度に掛けての取組み状況については、以下のとおりです。

【方針1】お客様最善の利益の追求

＜取組み状況＞

- 1) 当社は、役職員全員が高いコンプライアンス意識と正しい倫理的価値観を持ち、公平・公正な業務運営を行うとともに、従業員が創造性を発揮できる風通しの良い企業風土を構築し、お客様の声を商品やサービスの改善に活かす取組みを日々推進しています。
- 2) お客様からのご相談内容や苦情については、その内容を直ちに社内で共有し、コンプライアンス委員会を兼ねる経営会議に報告するとともに、お客様への対応や再発防止策の策定および遂行状況の適切性の検証について取締役会に報告しております。また、グループ経営会議においても係る対応状況は共有されます。
- 3) 業務精通者を配置するなど、お客様から受けた保険金・給付金の請求に係る査定・支払体制の整備を進めており、お客様への経済的保障責任を誠実かつ迅速に果たすべく努めております。

【方針2】利益相反の適切な管理

＜取組み状況＞

- 1) 当社は、グループを含め、お客様の利害を害する恐れがある取引がないか、常に注意を払っており、万一、利益相反の可能性がある場合は、直ちに適切な対応を取るよう努めております。また、グループ間においても、週次でのグループ経営会議において情報共有を行っております。

【方針3】重要な情報の分かりやすい提供

＜取組み状況＞

- 1) 当社は、お客様に対し商品をお選びいただく際に、重要な情報を分かりやすくご提供することを心がけており、お客様のご意向に沿った保険商品・サービスを選択することができるよう、重要な情報について、お客様一人ひとりに対し、丁寧に分かりやすいご説明を行うよう努めております。
- 2) パンフレット、保険契約申込書、重要事項説明書等の各種書類およびホームページは、文字の大きさやレイアウトに配慮し、お客様が理解しやすい平明な記載にするよう努めております。
- 3) お預かりしている保険契約について、毎年更新の2カ月前に、「保険契約更新のお知らせ」を交付し、お客様にご負担いただく「保険料」、当社がお支払いすべき「保険金・給付金額」、「保険期間」等の契約内容を分かりやすく提供することに努めております。

【方針4】お客様にふさわしいサービスの提供

＜取組み状況＞

- 1) 当社は、お客様にとってわかりやすくシンプルな商品をリーズナブルな保険料でご提供すべく商品開発を行っており、サービス面においても、契約手続きや保険料の支払方法等に新しい発想や技術を取り入れ、お客

様に必要とされる保険商品やサービスを提供していくよう、努めております。

- 2) 今年度においては、家財保険や傷害保険(自転車・腰痛)の販売を本格的にスタートさせ、時代のニーズに沿った販売展開を進めております。

【方針5】お客様中心の業務運営を浸透させるための取り組み

＜取組み状況＞

- 1) 当社は、「お客様本位の業務運営」を推進していくために、毎年度、役職員全員にコンプライアンス研修をはじめとした継続的な教育を実施しており、お客様保護に資するコンプライアンス意識の醸成、お客様本位主義の周知・浸透による自己改革を促し、従業員の資質の育成に努めるとともに、お客様本位の業務運営推進の徹底を図っております。
- 2) 「お客様本位」の企業活動を推進するため、本方針に基づく取組み状況を経営会議(兼コンプライアンス委員会)において確認および検証を行い、取締役会に報告しております。また、本方針について見直し・改訂の必要性について定期的に確認を行うこととしております。

＜当社「顧客本位の業務運営に関する基本方針」に関する取組みと金融庁原則との対応について＞

当社の取引上、あるいは該当商品・取扱サービスがないため、金融庁原則 4、原則 5(注 2, 注 4)及び原則 6(注 1～注 4)に対応する方針はございません。