

お客さま本位の業務運営に係る基本方針

当社は、平成22年7月、公的な介護保険ではカバーされない要介護者の生活支援部分をカバーする民間初の介護費用補償保険を開発し、事業を開始しました。

平成29年10月23日に「お客さま本位の業務運営に係る基本方針及びその取組みについて」を公表し、その後、商品戦略及び販売戦略の見直しが行われる等の動きがありましたので、ここに改めて「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」（以下、「当方針」という）を改定し、その取組み状況について定期的に公表するものです。

当社は、保障を必要とする方やそのご家族のために、有益な保険商品を開発・販売し、社会的存在意義のある保険会社であり続けることを目指しております。その使命を達成するために、当社は、「お客さま本位の業務運営」を実践していくことが最重要事項と考え、その基本方針及び取組みについて下記のとおり定めます。

- ①当社は金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「金融庁原則」という）」を採択し、当方針を策定します。金融庁原則と当方針との対応状況は以下のとおりです。

金融庁原則	当方針
原則2	方針1
原則3	方針4
原則5	方針3
原則6	方針2
原則7	方針5

※当社の保険商品は、加入・継続にあたってお客さまにご負担いただく手数料がなく、例示された利益相反関係がなく、また該当する商品・サービス・パッケージの取扱いがないため、金融庁原則3（注）、4、5（注2）（注4）および原則6（注1～4）に対応する方針はございません。

方針1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまにとっての最善の利益を、「お客さまのニーズに合った保険商品を提供し、的確な保全管理を行い、迅速・確実な支払いを行う」ことだと考え、行動し、これを追求します。

- ①当社は、お客さまの最善の利益を追求する企業文化が定着するよう努めるとともに、お客さまの最善の利益を図ることにより、当社の安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指します。 ※1

方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、少額短期保険の特性を活かし、お客さまのニーズに機動的にこたえる商品の開発に努め、商品ラインアップやサービスの拡充に取り組みます。

また、ご提案に際しては、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った商品・サービスのご案内に努めてまいります。

- ①当社は、従業員がその取り扱う保険商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、お客さまに対して、基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行います。 ※2

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまのニーズに合った保険商品を提供することがお客さまにとっての最善の利益の一つと考え、そのための重要な情報については分かりやすく丁寧に説明し、また提供します。

- ①重要な情報には、お客さまに対して販売・推奨等を行う保険商品の選定理由を含みます。 ※3
②当社は、お客さまの経験や知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。 ※4
③当社は、お客さまに対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどしてお客さまの注意を促します。 ※5

方針4. 利益相反の適切な管理

当社は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理します。当社は、そのための具体的な対応方針として「コンプライアンスマニュアル」を策定し、社内外への周知を行います。

方針5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまへの誠実・公正な対応、利益相反の適切な管理等を促進するため、業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します。

- ①当社は、当方針に関して実施する内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備します。 ※6

※1 金融庁原則2の注に対応 ※2 金融庁原則6の注5に対応 ※3 金融庁原則5の注1に対応
※4 金融庁原則5の注3に対応 ※5 金融庁原則5の注5に対応 ※6 金融庁原則7の注に対応