

## 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、その取り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、「金融庁の原則」という）」を採択し、当方針を策定します。金融庁の原則と当方針との対応状況は以下のとおりです。

金融庁の原則	当方針に関する取組状況
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針1に関する取組状況
原則3：利益相反の適切な管理	方針4に関する取組状況
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針3に関する取組状況
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針2に関する取組状況
原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針5に関する取組状況

※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。

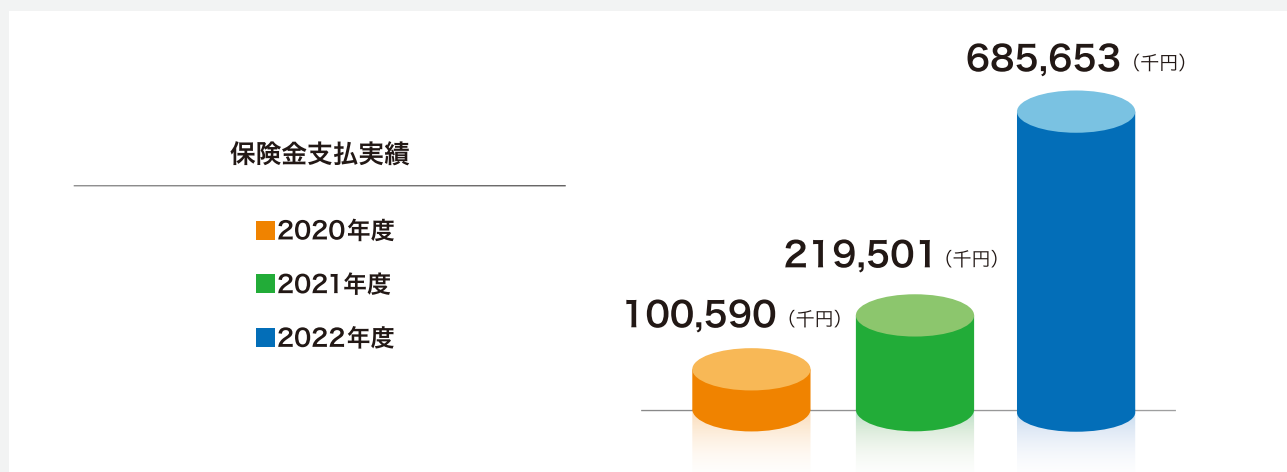
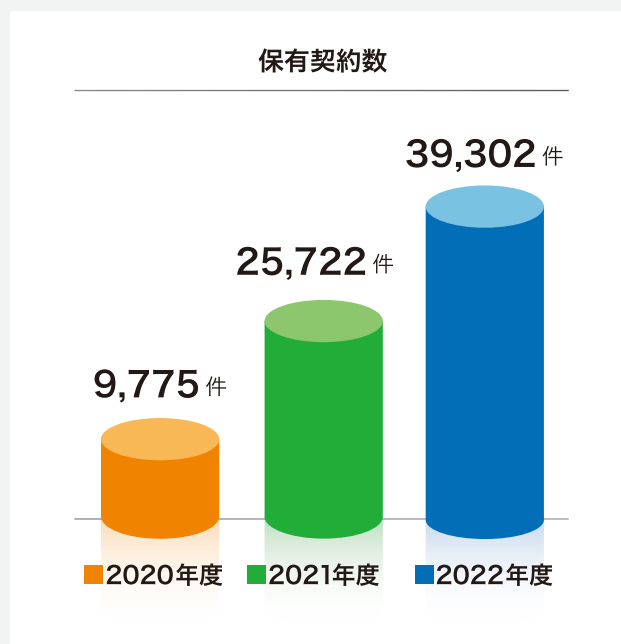
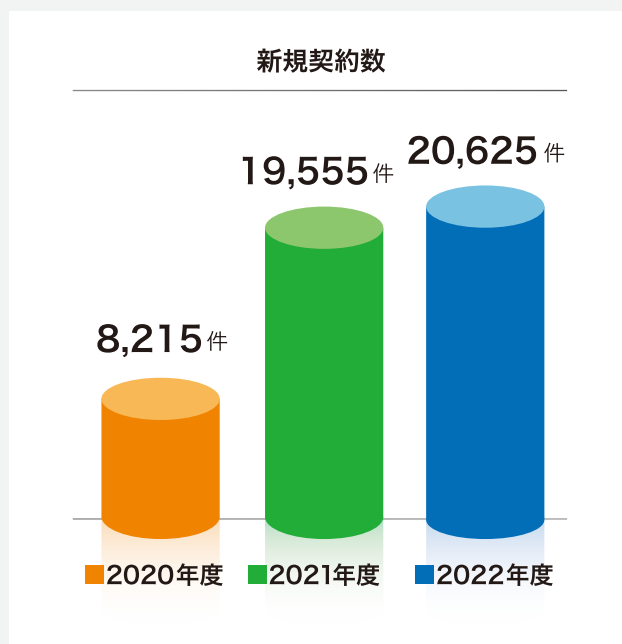
- ①当社は、お客さまの最善の利益を追求する企業文化が定着するよう努めるとともに、お客さまの最善の利益を図ることにより、当社の安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指します。

#### 方針1に関する取組状況

当社は、保険金支払事由発生時、お客様へ適切に保険金のお支払いすることを保険会社の使命と考え、令和4年度においては684,996千円を迅速にお支払い致しました。

また、お客様の声に関する社内規定を見直し、お客様からの苦情に加えて、ご要望や感謝のご意見を適切に管理し、商品・サービスや業務品質の向上に活かすよう改善を図りました。

成果指標 1 <方針 1 に関する取組状況>



■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。

方針 2 に関する取組状況

当社は、シニア世代における終活の一環として自身の葬儀代程度の少額の死亡保障のニーズが拡大していることを踏まえて、お客様に対してシンプルで分かりやすい保険を提供するべく、令和 3 年度に販売を開始した死亡保険と入院一時金特約付差額ベット費用補償保険の販売を拡大致しました。

また今年度は、女性特有の病気に対応したなでしこ保険プラスや日常生活の中で起こりうる様々なリスクに対し、必要な保障だけを自由にカスタマイズできる生活総合保険を新たに販売開始し、従来よりも幅広い顧客層へサービス提供ができるよう努めました。



### ■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。
- 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。
- 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。

#### 方針 3 に関する取組状況

当社は、公的な統計情報を視覚的にかつ平易に纏めたパンフレット等を製作するほか、インターネット上でも広く商品内容を理解頂く為、商品ごとのご案内ページを公開し、お客様への重要な情報について分かりやすく丁寧に説明を致しました。

また、募集人向けの研修資料もリニューアルし、お客様への正確な情報提供、募集品質の向上に努めました。

### ■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 4 に関する取組状況

当社は、グループ内に数社の販売代理店を有しており、当該代理店との委託契約においては、利益相反に留意しつつ、適切に管理を行いました。

### ■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。

#### 方針 5 に関する取組状況

当社は、当方針が志向する事項を周知徹底するとともに、社内規定等の見直し・整備を行いました。これらをより実践出来る環境に向け、従業員評価基準の変更や半期に一度代表取締役との個人面談を行いました。