

お客さま本位の業務運営方針に関する取組状況

2024年度(2024年4月～2025年3月)の「取組状況」を公表いたします。

方針1. お客さま本位の業務運営

- 【主な取組内容】
- お客さま本位の業務運営における当社方針に係る取組状況を定期的に公表し、その実践を通じて業務運営に関し定期的に見直しを実施いたします。
また、当社では「お客さまサポートセンター」を設置し、お客さまの声を真摯に受け止め、業務改善に活かす体制を整備しています。

方針2. お客さまの最善の利益の追求

- 【主な取組内容】
- お客さまの最善の利益を実現することを業務運営の基本とし、常にお客さまの視点に立った対応を心がけています。あわせて、利便性やサービス品質の向上に資するシステムの改善・拡充を継続的に行っており、ご意見・ご要望に応じて機能追加や手続きの簡素化などの対応を随時進めています。

方針3. 利益相反の適切な管理

- 【主な取組内容】
- 利益相反管理部門を定め、一元的に利益相反管理をおこなうとともに、利益相反に関する研修、勉強会の実施等役職員の意識向上に努めています。
なお、2024年度は利益相反に該当する事例は発生しておりません。

方針4. 重要な情報の分かりやすい提供

- 【主な取組内容】
- お客さまが商品内容を正しく理解し、自らの判断で適切にご契約いただけるよう、重要な情報を分かりやすく整理し、伝わりやすい形で提供することに努めています。また、理解度向上に向け、情報提供手段や説明方法についても継続的に工夫・改善を行っております。

方針5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- 【主な取組内容】
- お客さま一人ひとりのご意向や状況に応じた適切なサービスの提供に努めています。契約内容の妥当性や過不足のない提案を実現するため、業務フローや社員教育を通じてお客さまに寄り添った対応を徹底しています。

方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 【主な取組内容】
- 2024年度は当社従業員に対し、毎月コンプライアンス研修を実施いたしました。また、研修を受けた従業員が講師となり、当社委託代理店募集人に対し研修を実施し、お客さま本位の業務運営方針の浸透に努めております。

【ご参考】

(注)当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)に則り、「お客さま本位の業務運営」(以下、当社方針)を策定し、当社ホームページに公表しております。原則と当社方針の関係は以下のとおりです。

原則	対応する当社方針
原則2 顧客最善の利益の追求	方針2
原則3 利益相反の適切な管理	方針3
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針4
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針5
原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み	方針6

※原則の詳細につきましては金融庁のホームページにてご確認ください。
※原則4、原則5(注2)(注4)、原則6(注1～注4)、(注6～注7)および補充原則1～5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。

当社ではお寄せいただいたお申し出内容や課題を分析し、対応方針を検討させていただき、これからもお客さまに信頼され、愛される最優の少額短期保険会社を目指してまいります。