

## お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

〈ご参考〉金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」及び「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況」との関係

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」）」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する方針（以下、「本方針」）」を公表しています。また、本方針に基づき上記「お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況（以下、「取組み状況」）」を公表いたしました。原則と方針及び取組み状況との関係は以下のとおりです。

原則（注）	対応する本方針	取組み状況
原則 2	方針 1～5	方針 1～5
原則 3	方針 4	方針 4
原則 5	方針 3	方針 3
原則 6	方針 2、方針 5	方針 2、方針 5
原則 7	方針 5	方針 5

（注）原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としていません。従って取組み状況においても対象としておりません。原則の詳細は金融庁ホームページでご確認ください。

### 方針 1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応します。  
また、お客様の声を定期的に集約・分析し、全従業員に共有することにより業務改善・事業活動の品質向上に活かし、お客様本位の業務運営に努めます。

#### <主な具体的取り組み>

当社は、「困っている人を助ける！」を企業理念とするジャパンベストレスキューシステム株式会社のグループ会社として、お客様の生活全般に関する「お困りごと」に対して、保険商品の提供を通じてお役に立てることを目指しております。

その結果、多くのお客様に当社保険にご加入いただき、2022年3月末時点で被保険者数が約28万人となりました。

当社では定期的にお客様満足度調査を行っております。保険契約者を対象に実施したお

お客様満足度調査では 92%が満足、8%が不満足と回答しました。このようなお客様からの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

## 方針 2. お客様のニーズに対応した商品の開発

当社は、社会・経済等の環境変化や多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様のニーズ・ご意向に適した商品の開発に努めます。

また、お客様の立場になり、お客様視点で考えることにより、潜在的なニーズを深く探り、「日本初！の新商品」の開発に努め、お客様の「あったらいいな」の実現を目指します。

### <主な具体的取り組み>

#### (1) 「お客様の声」に基づく商品開発の具体例

妊婦向け保険の発売 (2022年1月～)	産後うつと二人目以降の不妊治療に特化した妊婦保険「子育て支えあい保険 子育てシェアリング」を提供開始しました。 国民皆保険制度の恩恵により、我が国では諸外国に比べて医療費自体の自己負担は比較的安価に留まります。一方で長期の通院や治療によって生じる逸失利益の補填や、高額な不妊治療の自己負担を抑制するには不十分です。本保険では少しでもママの不安を解消できるよう、医師の診断をもって保険金をお支払いし、その後の収入減と費用増の両面に対応します。
-------------------------	---

#### (2) 「お客様の声」に基づくサービス改善の具体例

新すまい Room 保険の WEB サイトの分かりやすさの改善 (2021年10月～)	賃貸住宅入居者向け家財保険「新すまい Room 保険」は 2018 年 6 月に商品改定を行っており、2018 年 6 月以降は「新すまい Room 保険 A」を販売しているため、当社 WEB サイトにも「新すまい Room 保険 A」のみ掲載されておりました。 一方で、2018 年 5 月以前に加入されたお客様は、「新すまい Room 保険 A」の補償内容とは一部異なるため、WEB サイトのトップページに対比表を載せて、分かりやすさの改善を行いました。
--	--

### 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様への情報提供や説明にあたっては、お客様にご理解いただけるように商品内容やサービスに関する情報を充実させるとともに、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、わかりやすく丁寧に説明します。

#### <主な具体的取り組み>

##### 1. ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

当社の主力保険商品である賃貸住宅入居者向けの家財保険・賠償責任保険は、主に不動産会社が代理店となり保険加入いただくことが多いため、わかりやすい商品パンフレット（重要事項説明書を含む）を作成するとともに、代理店の教育指導にも取り組んでおります。また、当社へ直接電話やメールで照会できる体制も整えております。

自転車保険や弁護士保険などは、WEB で新契約、継続契約および解約などが出来る仕組みとなっており、平易で理解しやすい画面作りを行うとともに、当社へ直接電話やメールで照会できる体制も整えております。

##### 2. ご継続を十分にご検討いただくための取り組み

ご契約継続時に、保険契約者に時間的余裕をもってご検討いただけるよう、継続案内書を満期日の 90 日前から通知しております。

### 方針 4. 利益相反の適切な管理

当社は、法令・諸規則のみならず社会一般に通用している常識または見解に照らして業務を行い、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引が行われることがないように正確に把握し、適切に管理します。

#### <主な具体的取り組み>

##### 1. 社内の管理態勢の整備

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、経営管理部が利益相反管理統括部署となり、以下の管理態勢を整備しております。

(1) 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を以下の通り明確化しています。

- ①お客さまの利益と当社グループの利益が相反するおそれのある取引
- ②お客様の利益が当社グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引

③当社グループが保有するお客さまに関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法または当社グループに適用されるその他の法令等の規定に基づき、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。）

④上記①から③のほか、当社グループのお客さまの保護等の観点から、特に管理を必要とする取引またはその他の行為

（２）社員は類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、利益相反管理統括部署に報告を行い、指示・助言に基づき、適切な対応措置を講じる運営としています。

（３）利益相反管理統括部署は新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、利益相反態勢の適切性を検証しています。

## ２．社員への教育

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的実施し、周知・徹底を図っています。

## 方針５．業務運営方針の浸透に向けた取組み

当社は、全ての従業員が本方針を正しく理解し、お客様本位の行動をしていくために、社員教育を継続的に行うとともに、適切なガバナンス体制を整備します。

### <主な具体的取組み>

#### １．お客様の苦情の分析と経営への反映

お客様の苦情については、毎月開催する「コンプライアンス委員会」でお申出内容や課題を分析し、毎月開催する取締役会でも協議を行い、経営改善に活かしております。

#### ２．全役職員への浸透に向けた取組

当社では、全役職員が参加する全体会議を毎週開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

#### ３．企業風土の定着に向けた取組

全役職員が法令等を遵守し、お客様本位の業務運営を実施していく上で、法令違反、社内規定違反、不適切な行為があった場合は、全役職員から直接代表取締役へ通報することや、毎週開催される全体会議に問題提起することが可能な企業風土を定着化させる取り組みを行っております。

以 上