

# お客様本位の業務運営に関する取組状況と その取組結果について

2018年度

# お客様本位の業務運営の取組状況とその取組結果について

## ◆ 2018年度の主な取組

### 【1】「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の策定・発表

・平成30年7月に『お客様本位の業務運営に関する基本方針』を弊社ホームページ上にて発表いたしました。

### 【2】「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に沿った業務運営

・各項目に関する取組結果に関しては次ページ以降に記載しております。

## 1.取組を評価する指標（K P I）

2018年12月から2019年5月に集計した弊社の保険契約者へのアンケートの結果は以下の通りとなりました。

(1) アンケート対象者および対象件数 : 弊社既契約者様から抽出した1,669件

(2) 有効回答件数 : 149件

| 設問           | 満足度   |
|--------------|-------|
| 保障について       | 91.2% |
| 保険料について      | 91.2% |
| アフターフォローについて | 88.5% |
| 総合満足度        | 97.2% |

全体を通し「不満（未記入含む）」を表明された方が少なく、満足度は高位となりました。

しかしながら、有効回答率が8.9%と低いことを受け、お客様から積極的にお声をいただける取組をおこなえる仕組み作りを構築してまいります。

# お客様本位の業務運営の取組状況とその取組結果について

## 1. お客様の最善の利益の追求

お客様のご意向の把握を確実に行ったのち、お客様それぞれに合った保険商品をご提案することを代理店・募集人へ周知徹底しております。

社員のみならず、代理店・募集人へ、お客様に対してご契約の有無やご契約内容等によって分け隔てることなく公正に業務を行うよう募集人規定や障がい者差別解消法対応マニュアルを策定しております。

また、お客様にとって不利益となる情報に関しては契約概要・注意喚起情報を記載した書面「ご契約のてびき」を必ずお渡したうえで説明を行うよう、申込書における手続上の取扱いを定めております。

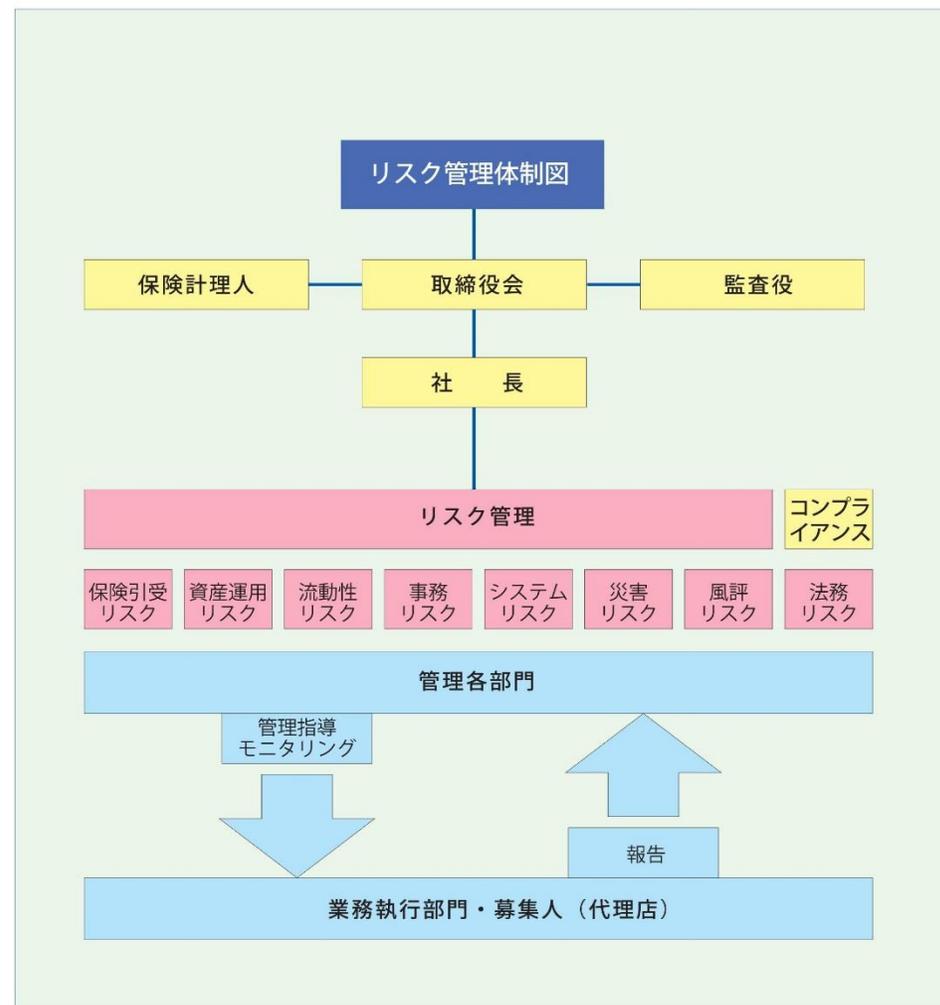
# お客様本位の業務運営の取組状況とその取組結果について

## 2. 利益相反の適切な管理

弊社は、お客様の利益が不当に害されることがないように取引を把握・管理し、事業の健全性と適切性を確保するよう努めております。

お客様の不利益のもと、弊社が利益を得る可能性に備え、リスク管理体制を構築し、営業部門とリスク管理部門を切り離し、お客様の保護を適切に管理しております。

また、お客様の利益を害する要因となりうる各種リスクに対して、迅速かつ適切に発生原因の究明・対応・今後発生しないための措置を講じ、瞬時に対応できる管理体制を構築しております。



リスク管理体制図

# お客様本位の業務運営の取組状況とその取組結果について

## 3.手数料等の明確化

募集代理店・ライフパートナーに支払う手数料については、保険商品の採算を慎重に考慮し、保険商品や募集代理店・ライフパートナーがお客様へ提供できるサービスに見合ったものを水準として考え、個別具体的に則して提示しております。手数料は、お客様に提供する保険商品の対価であることを考慮し、常に見直しを行って参ります。

また、全ての保険商品において、お客さまが支払う保険料と、弊社が支払う保険金等の金額等をご理解いただくために、商品パンフレット・商品ガイドブック・ご契約のてびき・ご契約のしおりに保険料や保険金額、支払事由や保険金等をお支払いできない場合等を記載しております。

## 4.重要な情報のわかりやすい提供

弊社の業務状況や取組みなどの情報が記載されているディスクロージャー資料については、容易にご理解いただけるよう毎年度体裁の見直しを行っております。また、募集資料についてもより見やすくご理解いただけるよう、募集代理店・ライフパートナーとともに随時検討し、お客様へ提供しております。

2018年5月より、申込書の改定を行い、これまで別の書面としていた『意向把握書』『申込書兼告知書』『口座振替依頼書』を一体型とし、お客様にとって、より簡便な体裁へ刷新いたしました。

## 5.お客様にふさわしいサービスの提供

弊社は、時代の変化と共に変わるお客様のニーズにおこたえできるような商品の開発や、サービスのご案内に努めております。

コンプライアンス委員会による定期コンプライアンス研修や、代理店・ライフパートナー会議における保険知識普及研修等を通じて、サービスの向上を図っております。また、お客様の利便性向上のために、2019年1月より通販・E Cによるダイレクト販売チャネルにおいて、口座振替による保険料支払いを可能にしました。

# お客様本位の業務運営の取組状況とその取組結果について

## 6. 従業員等に対する適切な動機づけの枠組み

弊社従業員等は、自創経営の考えのもと「10の行動指針」に則り業務の臨んでおります。

また、「お客様本位の業務運営」の定着を図るために、定期的に社員のみならず募集代理店・ライフパートナーへ研修等を行うとともに、研修体制の有効性についても検証してまいります。

### 行動指針

富士少額短期保険株式会社には、「10の行動指針」があります。

1. すべての経営活動・経営行動を行うにあたり、法令等の遵守を基本原則とし、あらゆる法令・規則・ルールについて制定された目的を理解し、誠実に遵守いたします。
2. お客様に安心していただける誠実な対応を行い、各法令等で定められている消費者の権利を尊重し、意見・苦情などには、迅速かつ丁寧な対応を行います。
3. 個人情報については、法令等の定めに従い安全・適切な管理を行い、業務上必要な目的以外には使用いたしません。
4. お客様に質の高い商品を提供いたします。
5. 広く社会に適切な情報開示を行い、経営の透明性と健全性を確保いたします。
6. 政治・行政・司法などの公的機関やマスコミなどの社会的存在に対して健全な関係を維持いたします。
7. いかなる場合にも、人格・人権を尊重し、国籍・人種・性別・年齢・思想・宗教・障害の有無等による差別を行いません。
8. 従業員の資質向上と能力開発を最大化できる機会と心と身体の健康が確保できる職場環境を整え維持いたします。
9. 経済・社会の発展に貢献し、地球環境の維持に向け、積極的に取り組みます。
10. 社会生活の秩序や安全に脅威を与えるような反社会的勢力や団体に対し、断固とした姿勢で臨みます。