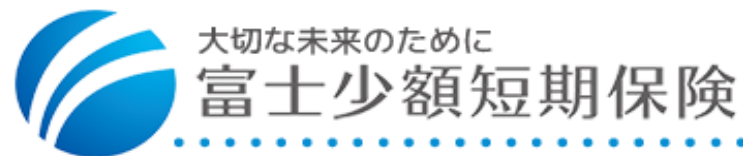


お客様本位の業務運営に関する取組状況と その取組結果について

2019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

◆2019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

- ・2019年度も引き続き、『お客様本位の業務運営に関する基本方針』がより一層定着するよう、業務運用ならびにお客様の満足度をフォローしております。

【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）

2019年6月から2020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 : 弊社既契約者様、新規契約者様

(2) 有効回答件数 : 276件

設問	2018年度 満足度	2019年度 満足度
保障について	91.2%	96.3%
保険料について	91.2%	91.3%
アフターフォローについて	88.5%	89.7%
総合満足度	97.2%	97.8%

2018年度に引き続き全体を通し「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。

全項目に於いて2018年度を上回る結果となっております。保障についての満足度は2018年度から5.1ポイント増という大幅に増加しているというアンケート結果が出ております。

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

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。

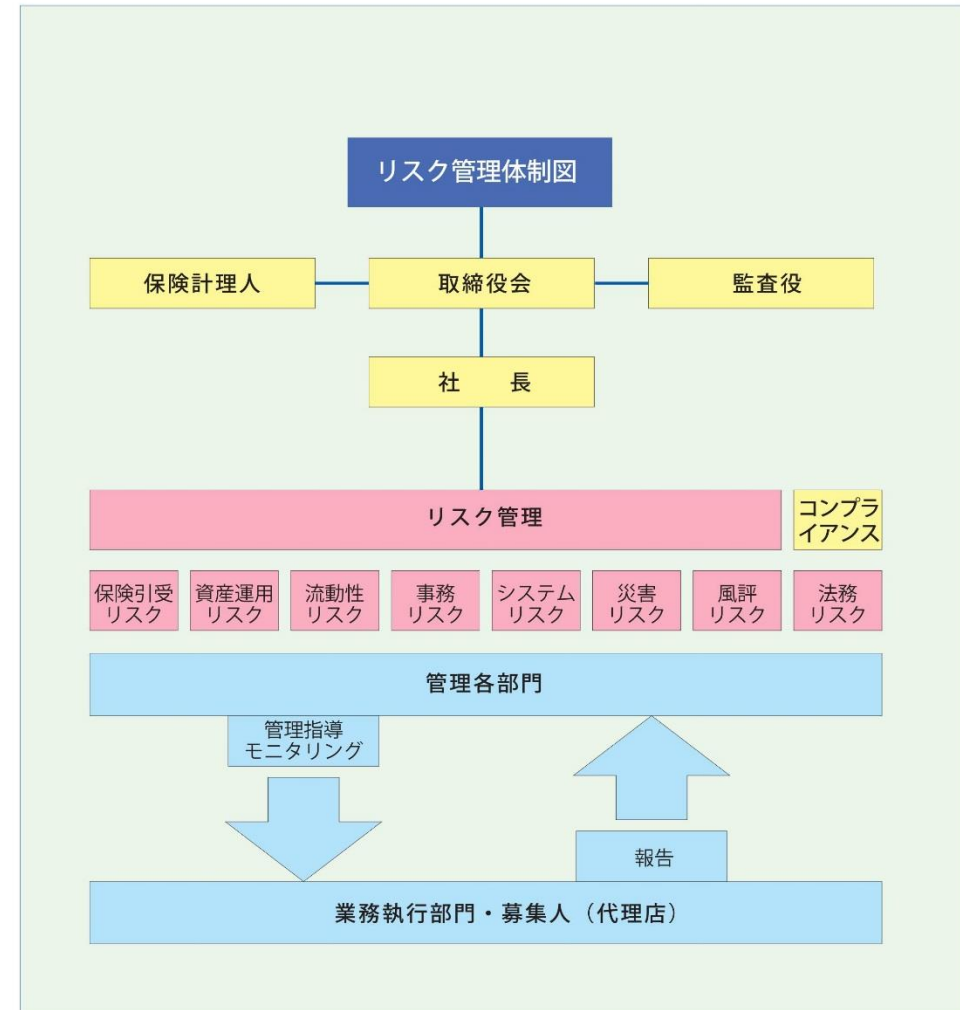
お客様本位の業務運営の取組状況とその取組結果について

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。



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、採用している『保険契約申込書/告知書兼意向把握/意向確認書』に関しましても、お客様や募集代理店・ライフパートナーの意見を反映し、『本人確認書類の添付欄』の追加など、お客様の申込みの際により分かり易い内容となっております。

また、ホームページや各帳票類等に関しましては文字や記入欄の大きさやレイアウトを定期的に改良を行っており、お客様に誤解を与えることがないよう見やすくわかりやすい内容を提供しております。2019年度よりアンケートに帳票類やホームページ、各説明に関しての項目を追加した結果は以下の通りです。

設問	満足度
説明もしくはHPのわかりやすさ	97.3%
パンフレット・申込書のわかりやすさ	96.6%

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。

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

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。

(1) 商品ラインアップの充実化

2019年12月より、がん罹患者専用の死亡保険「がん罹患者保険」の販売を開始致しました。これまで、がん治療中のお客様やがん完治後間もないお客様からのお問い合わせに対して、ご紹介できる商品がございませんでした。このようなお客様のニーズにお応えができる商品となっております。



(2) SMS (ショートメールメッセージサービス) 運用の開始

お申込みをしていただいたお客様への承諾のご通知を、よりスムーズかつスピーディーに行うためにご契約者様の携帯電話番号に宛てたSMS (ショートメールメッセージサービス) の運用を開始いたしました。

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。