

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

2020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

◆お客様本位の業務運営

【1】お客様本位の業務運営に関する基本方針

富士少額短期保険株式会社は、「協力・共存」を柱とした共済事業を前身として、生活に密着した保険の開発および提案を行ってまいります。

【2】お客様の最善の利益の追求

- ・保険商品に関する高度の知識を学び、それぞれのお客様に合った保険商品の提案に努めています。
- ・すべてのお客様に対して誠実・公正に業務を行います。
- ・お客様の最善の利益を図るため、新しい保険商品を作り、保障内容の充実に努めています。
- ・保険金の迅速な支払業務を行い、最短で翌日の着金を実行しています。
- ・お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明します。

【3】利益相反の適切な管理

お客様との利益相反の可能性について正確に把握します。そして利益相反の可能性がある場合には、それらを適切にかんりするよう努めて参ります。

【4】重要な情報の分かりやすい提供

私たちの商品である「保険」は、目に見えないため、その価値がお客様に伝わりにくいこともあります。重要な情報を分かりやすくお客様にお伝えするために、約款・重要事項・パンフレットなどの説明書の文章は的確な表現であることに留意しています。保険契約申込書・保険金請求書は、お客様にご負担をかけるものとならないように、常に改善しています。

そして何より「保障内容がシンプルであること」を大切に考えております。

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

◆お客様本位の業務運営

【5】お客様にふさわしいサービスの提供

お客様のご意向を把握し、お客様のニーズに合った保険商品を提供するためには、各保険商品の保障内容を確実に把握することが必要です。当社の社員・ライフパートナー・代理店は、それぞれのお客様にふさわしい保険商品を提案するために、日々保険商品の知識を深めています。

【6】従業員等に対する適切な動機づけの枠組み

富士少額短期保険株式会社は、個々の社員・ライフパートナー・代理店が各自の立場と役割を踏まえ、「お客様本位の業務運営」の原則を自ら確立して参ります。そのために保険商品の知識を熟知した社員・ライフパートナー・代理店の育成に努めます。そして、各自が積極的に「お客様本位の業務運営」を実施できる組織となるよう努めて参ります。

《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基本方針」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基本方針」（以下、当社方針）を策定しております。原則と当社方針は以下のとおりです。

原則 ※1 ※2	対応する当社方針	原則 ※1 ※2	対応する当社方針
原則2	方針2～6	原則5	方針2～5
原則3	方針3	原則6	方針2, 5
原則4	—	原則7	方針6

※1原則4, 原則5（注2、4）および原則6（注1～4）は、当社において該当する商品やサービスの取扱いがない為、方針の対象としておりません。

※2原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ (<https://www.fsa.go.jp>)にてご確認ください。

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

◆2020年度の主な取組

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に沿った業務運用

- ・2020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。
- ・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。

取組を評価する指標（K P I）

2020年6月から2021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 : 575件

設問	2018年度 満足度	2019年度 満足度	2020年度 満足度
保障について	91.2%	96.3%	98.2%
保険料について	91.2%	91.3%	96.3%
アフターフォローについて	88.5%	89.7%	94.5%
総合満足度	97.2%	97.8%	98.7%

2019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。

2019年度に引続き、全項目に於いて前年度を上回る結果となっております。保険料の満足度は2019年度から5.0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

方針1.お客様本位の業務運営に関する基本方針

富士少額短期保険株式会社は、「協力・共存」を柱とした共済事業を前身として、生活に密着した保険の開発および提案を行っています。

金融庁より「金融商品の販売・助言・商品開発等を行うすべての金融事業者が、創意工夫を発揮し、お客様本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合い、より良い取り組みを行う金融事業者がお客様から選ばれていく」というメカニズムの実現が公表されました。

この公表を受け、富士少額短期保険株式会社は、お客様本位の業務運営に係る方針を策定し、「業務内容の見える化」に取り組みます。そして、それらを定着させて、皆さまに客観的に評価を頂き「お客様に選ばれる会社」となりますよう努めて参ります。

方針2.お客様の最善の利益の追求

お客様のご意向の把握を行ったのち、お客様に合った保険商品をご提案することをライフパートナー・代理店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、申込みにおける手続上の取扱いを定めております。

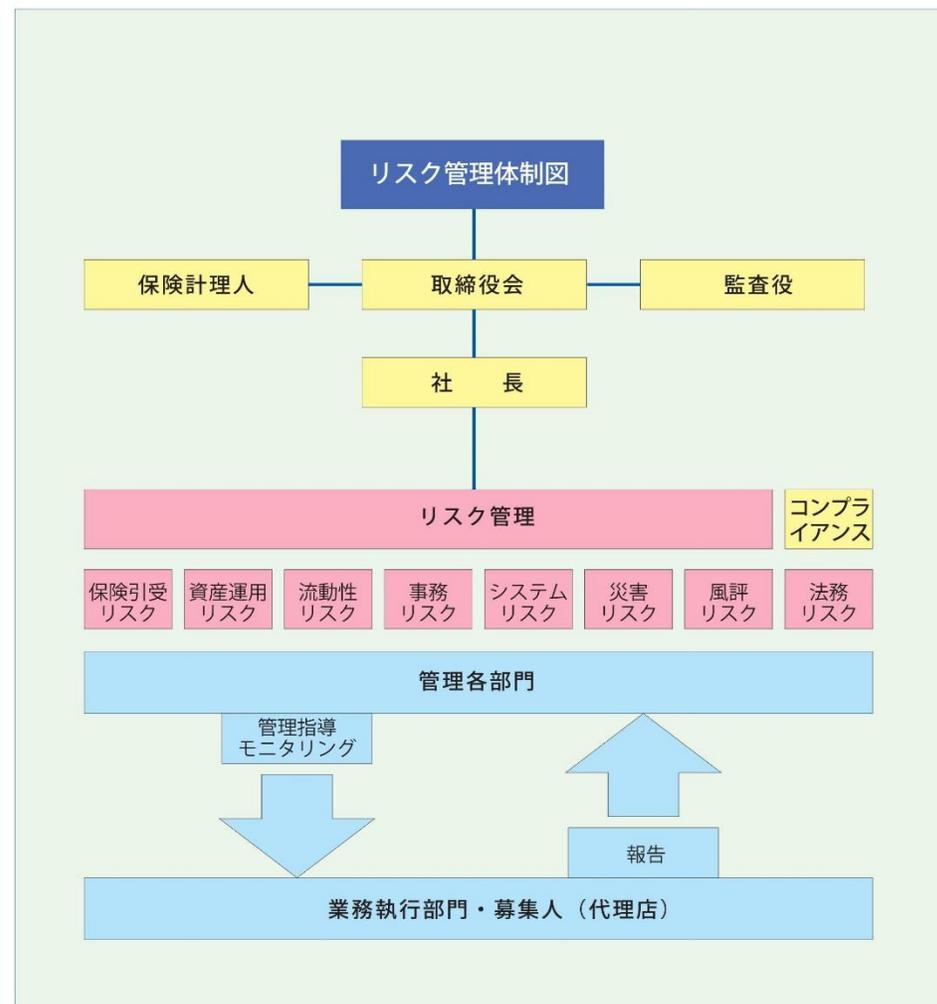
お客様本位の業務運営の取組状況とその取組結果について

方針3.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

方針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、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、2020年7月に三つ折りの申込書から四つ折りの申込書へ変更し、文字を大きくする、告知事項を分かりやすい内容にするなど、今まで以上にお客様が記入しやすい申込書となっております。今後も、お客様や代理店・ライフパートナーの意見を反映し、お客様の申込みの際により分かり易い内容となるよう見直しを行ってまいります。

また、ホームページや各帳票類等に関しましても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項目に追加した帳票類やホームページ、各説明に関するアンケート結果は以下の通りです。

設問	2019年度 満足度	2020年度 満足度
説明もしくはHPのわかりやすさ	97.3%	98.2%
パンフレット・申込書のわかりやすさ	96.6%	98.2%

2019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。

両項目に於いて2019年度を上回る結果となっております。

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

方針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。

◆商品開発

商品名	商品概要
無配当医療保険 ナンバーワン・ナンバーワンhalf	ケガ・病気の入院だけでなく、がん入院を手厚く保障。さらに熱中症や先進医療までカバーした医療保険（2015年2月発売）
無配当死亡保険 ごあんしん共済	健康に自信のある方向けの保険料がお手頃な死亡保険（2016年11月発売）
無配当引受基準緩和型死亡保険 おそうしき共済	引受基準を緩和したことで持病があっても加入しやすい死亡保険（2016年11月発売）
がん罹患者保険 がんになっても入れるほけん	がんの治療中でもお申込みができるがん死亡保険（2019年12月発売）

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

方針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ライフパートナー・代理店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。