

## 2023 年度「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況の公表について

2022 年 3 月に策定した「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組状況を方針に沿って以下のとおりお知らせいたします。

### お客さま本位の業務運営方針

方針 1	お客さまの声を経営に活かしていくための取り組み
方針 2	お客さま視点から発想した商品・サービスの提供
方針 3	保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供
方針 4	保険金のお支払業務（損害サービス）の品質向上
方針 5	利益相反の適切な管理
方針 6	お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

### 方針 1. お客さまの声を経営に活かしていくための取り組み

当社は、「お客さまの声」を全役職員が真摯に受け止め、迅速・適切な対応を行うとともに、お客さまの立場に立った業務改善を実施して、お客さま満足の上と業務品質および経営品質の向上に努めてまいります。

#### 【主な取組状況】

#### (1) お客さまの声を受け止める仕組み

全役職員を「お客さまの声」受付および対応担当者とし、ホームページからのお問い合わせやフリーコールよりいただいた「お客さまの声」について、全役職員で共有し、お客さまサービスの向上に取り組んでおります。

#### (2) お客さまの声にお応えするための取り組み

当社は、「お客さまの声」の定義（範囲）をお客さまから不満足（不平・不満・異議・要望）の表明がなされたすべての申出を対象としております。2023 年度は、下表のとおり、「契約・募集行為」に関する申出が 26 件あり、速やかに対応いたしました。引き続き、取組方針の趣旨に沿って、お客さまの声にお応えするための取り組みを行ってまいります。

#### ●お客さまの声受付状況

申出内容別	2021 年度	2022 年度	2023 年度
契約・募集行為（ご契約手続きに関するもの）	0 件	3 件	26 件
契約の管理・保全・集金（ご契約の管理に関するもの）	0 件	0 件	0 件
保険金（保険金支払いに関するもの）	0 件	0 件	0 件
個人情報	0 件	0 件	0 件
その他	0 件	0 件	0 件
合計	0 件	3 件	26 件

### (3) お客様の声に基づく改善事例の公表

今後、お客様から不満足（不平・不満・異議・要望）の表明がなされた場合は、お客様の声に基づく改善事例を当社ホームページやディスクロージャー誌等で公表してまいります。

## 方針 2. お客様視点から発想した商品・サービスの提供

当社は、お客様視点から発想した商品・サービスを提供するよう努めてまいります。

### 【主な取組状況】

#### (1) お客様視点から発想した商品・サービスの提供

当社は、2021年3月18日の開業時から、賃貸住宅の入居者ご自身の家財の損害、賃貸住宅オーナーに対する賠償責任等のほか、高齢化社会に伴い社会課題となっています孤独死等に対する補償など、各種事故に対する補償を提供する「入居者総合保険（HINUKAN 住まいのおとも）」を販売しております。

また、販売商品の契約手続きはスマートフォン・モバイル端末等から行うことができ、契約後はマイページにログインすることにより、補償内容のご確認、事故のご連絡や保険金のご請求を行うことができるなど、お客様にとって、利便性の高い手続きを実現しております。

#### (2) 商品販売後の検証

今後、商品の販売後に実施するフォローアップ（事後検証）において、「お客様の声」をフォローアップの視点として確認し、販売する商品・サービスにお客様のニーズを反映できるよう取り組んでまいります。

## 方針 3. 保険募集におけるお客様への適切な商品・サービスの提供

当社は、ご契約を締結する際にお客様に対して保険契約の重要な情報を提供するとともに、お客様のご意向・ニーズに合致した保険を提供できるよう努めてまいります。

### 【主な取組状況】

#### (1) お客様に対する保険契約の重要な情報の提供

ご契約を締結する際に保険契約の重要な情報（保険金の支払条件や保険期間、告知事項の内容などの注意喚起すべき事項）を Web 上の保険契約申込画面からホームページ上の重要事項説明書やご契約のしおり（Web 約款）に連携し、重要な情報をわかりやすく説明しております。

#### (2) お客様のご意向・ニーズに合致したご契約プランの提供

Web 上の保険契約申込画面で行う契約手続きを通して、お客様のご意向・ニーズに合致したご契約プラン（補償条項・保険金額（支払限度額））をご選択いただけるようにしております。

### (3) ご契約後も安心していただくための取り組み

満期を迎える保険契約については、満期を迎える日までに時間的余裕をもってお客さまへ満期のお知らせと契約更新のご案内をしております。お客さまが十分更新内容をご検討できるようサポートすることで更新漏れを防止するよう努めてまいります。

## 方針4. 保険金のお支払業務（損害サービス）の品質向上

当社は、事故や災害等に遭われたお客さまに対して安心をお届けし、信頼に応えることができるように、損害サービスの向上に努めてまいります。

### 【主な取組状況】

2023年度においては、事故の受付および保険金支払いが4件ありました。引き続き、取組方針の趣旨に沿って、適切な保険金支払態勢の構築に向けて取り組んでまいります。

## 方針5. 利益相反の適切な管理

当社が行う取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引の適切な管理に努めてまいります。

### 【利益相反管理方針】

#### (1) 目的

本方針は、当社が行う取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理することを目的とします。

#### (2) 利益相反取引の定義

本方針の対象となる利益相反取引（以下、「対象取引」という）とは、以下の取引をいいます。

- ① お客さまと当社の利害が対立または当社のお客さま間での利害が対立し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- ② お客さまと当社が競合または当社のお客さま間で競合し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
- ③ 当社がお客さまより取得した情報を不適切に利用し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

#### (3) 対象取引の特定

当社は、対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定します。

#### (4) 対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法により、または以下の方法を組み合わせること等により、適切に対象取引を管理します。

- ① 対象取引を行う部門と当該取引に係るお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- ② 対象取引または当該お客さまとの取引の条件または取引の方法を変更する方法

- ③ 対象取引または当該取引に係るお客さまとの取引を中止する方法
- ④ 対象取引に伴い、当該取引に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示および同意を取得する方法

(5) 利益相反管理体制

当社は社長を利益相反管理責任者とします。社長は、本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反のおそれのある取引の管理を適切に実施します。また、役職員に対して本方針に基づいた研修を実施し、利益相反のおそれのある取引の管理について周知徹底します。

【主な取組状況】

2023 年度においては、対象取引はありませんでした。引き続き、取組方針の趣旨に沿って、適切に管理してまいります。

**方針 6. お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み**

当社は、お客さま本位の業務運営を実践するために、運営方針の浸透に向けた取り組みを推進してまいります。

【主な取組状況】

経営理念や各種方針に基づき、規程・マニュアル等の策定や研修体系等の態勢整備を行っております。また、日常業務をとおして、“お客さま視点”による心構えで考動してまいります。

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社運営方針の対応関係

金融庁の原則	当社の運営方針
原則 2	方針 1. 「お客さまの声を経営に活かしていくための取り組み」 方針 6. 「お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み」
原則 3	方針 5. 利益相反の適切な管理
原則 5	方針 3. 「保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供」 方針 4. 「保険金のお支払い業務（損害サービス）の品質向上」
原則 6	方針 2. 「お客さま視点から発想した商品・サービスの提供」 方針 3. 「保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供」 方針 6. お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み
原則 7	方針 6. お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

- ・金融庁の原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- ・原則 4、原則 5（注 2）（注 4）、原則 6 の（注 1）～（注 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・サービスの取扱いがないため本方針の対象としておりません。
- ・金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。