

## お客さま本位の業務運営方針に関する取り組み状況について

### 1. お客さま本位の業務運営

当社は2017年9月13日に「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」を策定し、お客さまからの信頼に応えることが最重要との価値観に立ち、全ての業務運営に取り組んでまいりました。

その結果、当社と保険契約を締結して頂いたお客さまは下表のとおり増加いたしました。

#### 【保有契約・補償対象戸室数の推移】

|         | 2016年3月 | 2017年3月 | 2018年3月 | 2019年3月 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 保有契約件数  | 26,793  | 33,697  | 34,175  | 31,165  |
| 補償対象戸室数 | 27,306  | 34,229  | 57,822  | 65,463  |

### 2. お客さまに最適な少額短期保険商品で安心を提供

当社は少額短期保険商品の開発にあたって、お客さまが必要とする最適な商品開発・提供に努めて参りました。2018年の西日本豪雨、2019年の台風15号、19号、21号と低気圧による豪雨など、毎年、自然災害による甚大な被害が日本各地で発生しております。

このような状況を踏まえ、お客さまに安心を提供す少額短期保険業者として、保険商品の改訂を進めるとともに、巨大自然災害が発生しても保険金の支払いに支障が出ないように、高度なリスク分析とリスクの転嫁を進めております。

この取り組みの結果、2019年4月以降、自然災害に係る当社リスクを100%転嫁するスキームを構築いたしました。

### 3. お客さまからの声に関する取り組み

当社にはお客さまより様々なご相談やご要望が寄せられております。これらのお客さまから寄せられた声の内容や当社としての課題を分析し、お客さまからの声に応じていくことが当社の業務品質、お客さま満足度の向上に直結するものであると考えております。

#### 【お客さんからの声の推移】

|         | 2016年3月 | 2017年3月 | 2018年3月 | 2019年3月 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 受付件数    | 1       | 1       | 10      | 15      |
| 内 ご相談件数 | 0       | 0       | 7       | 11      |
| 内 ご要望件数 | 1       | 1       | 3       | 4       |

※お客さま本位の業務運営に係る基本方針策定後、積極的にお客さまからの声を取り上げた結果、お客さまより寄せられた件数が増加いたしました。

#### 4. 利益相反の適切な管理、適切な保険募集体制の推進

当社は、お客さまの利益に最適な保険商品をご提案するため、重要事項説明書に家財の簡易評価額表を記載し、お客さま自身が適切な保険商品を選択できるよう工夫しております。また当社保険商品を販売する代理店に対して、お客さまの利益に反した不適切な保険商品を販売しないよう保険販売研修等を実施し、適切な保険販売（募集）体制の推進に努めています。

#### 5. お客さまに重要な情報を分かりやすく提供する取り組み

当社は、お客さまに重要な情報を分かりやすくお伝えするため、ホームページや保険契約満期のお知らせ等の記載内容を平易にするよう努めております。

また2019年10月25日の台風21号と低気圧による集中豪雨に際しては、災害救助法の適用に関わりなく、同等規模の災害が発生していることに鑑み、ホームページに被害を受けたお客さま向けに事故受付専用ダイヤルを掲示し、いち早く重要な情報をお伝えするよう努めております。

#### 6. お客さまに相応しいサービスの提供

当社は、自転車による人身事故で、加害者に対し高額賠償金が命じられていることを踏まえ、自転車を使用している客さま向けに損害保険商品の提供を開始しました。

当社が損害保険代理店として、少額短期保険商品では十分に補償できない賠償責任保険や傷害保険をお客さまに提供しております。

お客さまに相応しい必要な補償は何かを熟慮し、当社が提供できる商品や販売方法をお客さま視点で検討し、提供して参ります。

#### 7. 役職員に対する適切な動機づけの取り組み

当社は、経営理念に「お客さまから信頼される保険業者であり続けること」を掲げ、全役職員に経営理念を浸透させるため、各自のチャレンジ目標の設定に信頼される保険業者に必要な知識やスキル、お客さま本位の業務運営に係る価値観の習得に努めることを推奨しております。

各自のチャレンジ目標に関しては半期ごとに進捗状況を確認し、全役職員が常に目標達成に向けてチャレンジし続ける社風作りに努めております。

2019年12月20日