

2023年6月23日

## お客さま本位の業務運営に係る基本方針について

ジック少額短期保険株式会社

ジック少額短期保険株式会社（以下、「当社」）は、「行動原則」において「お客さま本位の行動」を基本理念とし、少額短期保険商品の提案・提供から保険金支払いまでの適切なお客さま対応を推進して参りました。お客さま本位の業務運営をより一層明確化するために、2017年9月13日、「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」（以下、「基本方針」）を策定いたしました。その後、2021年6月28日に本基本方針を見直し、2022年6月23日にこれまでの取り組みを踏まえて、本基本方針を以下のとおり改訂いたしました。

# お客さま本位の業務運営に係る基本方針

## 1. お客さま本位の業務運営

当社は、少額短期保険事業がお客さまに安心を提供し、お客さまからの信頼を基礎に成り立つ公共性の高い事業であることを認識し、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、本基本方針に則り全ての業務運営に取り組んで参ります。

## 2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまが必要とする少額短期保険商品を開発・提供することが、お客さまの最善の利益につながる少額短期保険業者の使命であると考えております。このため、商品開発にあたっては、高度な専門性スキルの向上に努め、全てのお客さまに公正で最適な商品の開発と提供に努めて参ります。また、事故対応においても、1日でも早く正しい保険金をお支払いできるように、お客さまに寄り添った対応に努めて参ります。

## 3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまに提供する商品やサービスが、お客さまの利益に反する恐れがないかを不断に検証し、商品の販売に際しても利益相反の可能性がある場合には当該利益相反を適切に管理し、お客さまへの十分な情報提供を徹底します。

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品に十分な知識を有しないお客さまが存在していることを認識し、保険募集に係る文章やホームページの内容を、分かりやすく平易な表現で作成する事に留意しています。今後も保険商品ごとの特性を踏まえて、お客さまに重要な情報を分かりやすく提供するよう努めて参ります。また、保険金の請求手続きの際も、お客様やお相手の方に、丁寧で分かりやすい説明を実践するよう努めて参ります。

## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、特定のマーケット（賃貸住宅に係るマーケット、高齢者単身世帯に係るマーケットなど）に対して、少額短期保険商品の開発と提供を行って参りました。特定マーケットにおけるお客さまの必要とされる補償やニーズ、保険加入目的を考慮・把握して、役職員は取扱商品の仕組みや知識の習得に努め、お客さまにふさわしい商品の提供や販売方法の改善等にも留意し、少額短期保険商品の提供に努めて参ります。

## 6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、お客さまに最適な補償を提供し、お客さま本位の業務運営を推進するために、役職員一丸となって研鑽を深め、本基本方針の浸透に向けた取り組みを推進して参ります。

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「金融庁原則」）と当社「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」（以下、「当社基本方針」）との関係は以下のとおりです。

金融庁原則	当社基本方針
原則 2	方針 2
原則 3	方針 3
原則 5	方針 4
原則 6	方針 5
原則 7	方針 6

- ・金融庁原則には、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（注 1～4）は、当社の取引形態上、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。
- ・金融庁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。

## 「お客さま本位の業務運営」に基づく取組状況

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、すべての業務運営に取り組んでまいりました。その取組状況を2019年12月20日と2021年5月25日および2022年6月23日に、それぞれ公表しております。

引き続き2022年度（2023年3月末）までの当社の取組みについて、以下の通りご案内いたします。

### 方針1 お客さま本位の業務運営

当社は、株式会社シノケングループのグループ会社として、主に賃貸住宅入居者向けの家財保険の提供を通じて、お客さまのお役に立てるお客さま本位の少額短期保険会社を目指しています。

その結果、当社と保険契約を締結していただいているお客さまは、下表のとおり推移しています。

#### 【保有契約件数の推移】

	2021年3月	2022年3月	2023年3月
保有契約件数	40,232	53,628	58,751

### 方針2 お客さまの最善の利益の追求

当社は、2019年に千葉県を襲った複数の台風や前線による風水害の被害を受けたお客さまの声を受けて、2020年7月に家財保険をリニューアルいたしました。従来の家財保険は風水害による家財損害に関して、縮小して保険金をお支払いする方式としていたため、損害額全額を保険金としてお支払いすることができませんでした。リニューアルされた商品は、保険金を縮小せず保険金額を限度に新価実損払いで100%補償するため、お客さまのお役に立てる家財保険となっています。

2021年度は、事故に遭われたお客さまへ1日でも早く保険金をお支払いするために、親会社が販売した物件に入居しているお客さまへ、保険金請求時に必要な紙ベースの保険金請求書の省略を試行的に開始いたしました（一部事案は除く）。その結果、お客さまへの保険金支払い日数を5.8日ほど短縮することができました。そのため、2022年度はすべてのお客さまへ保険金請求書の省略を実施いたしました（一部事案は除く）。その結果、保険金請求書省略事案のお客さまへの保険金お支払い日数を6.1日ほど短縮することができました。

#### 【保険金支払い平均日数の比較】

保険金支払い平均日数	保険金請求書省略事案	左記以外
2021年度	24.7日	30.5日
2022年度	26.2日	32.3日

※保険金支払い日数・・・事故受付日から保険金支払い日までの日数

### 方針3 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまのご意向に沿った保険商品をご提供するため、家財保険ガイドブックを作成し、その中に家財の簡易評価表を掲載しています。家財の簡易評価表は、お客さまが適切な保険プランを選択する際の参考としてご活用いただいています。

2022年度は、苦情が多い代理店などリスクベースで代理店を抽出し、営業担当者が訪問の上、お客さまの利益に反した不適切な保険募集を行わないよう、研修を実施いたしました。

引き続き、お客さまのご意向に沿い、お客さまの利益に反しない保険募集の体制の推進に努めてまいります。

### 方針4 重要な情報の分かりやすい提供

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を平易にするよう努めています。2020年7月の家財保険のリニューアルに合わせて、補償内容や重要事項説明書、普通保険約款および各種お客さま向け安心サービスの紹介を1冊にまとめた「家財保険ガイドブック」の提供を開始いたしました。お客さまへのガイドブックによる情報の提供は、2022年7月に販売を開始したテナント保険においても採用しています。今後も、多くのお客さまに分かりやすく情報を提供できるよう、取り組みを進めてまいります。

当社は、商品・サービスの内容や情報を、主に代理店を通じてお客さまへ提供しています。そのため、お客さまに重要な情報を分かりやすく提供するためには、代理店のスキルアップが不可欠と考えています。2022年度は、2021年度に採用した一般社団法人日本少額短期保険協会が提供している「e-ラーニングシステム」を引き続き採用し、全募集人に受講・合格を促しました。今年度以降も同システムの受講により代理店の募集スキルを向上させ、お客さまに重要な情報を分かりやすく提供できるよう、取り組んでまいります。

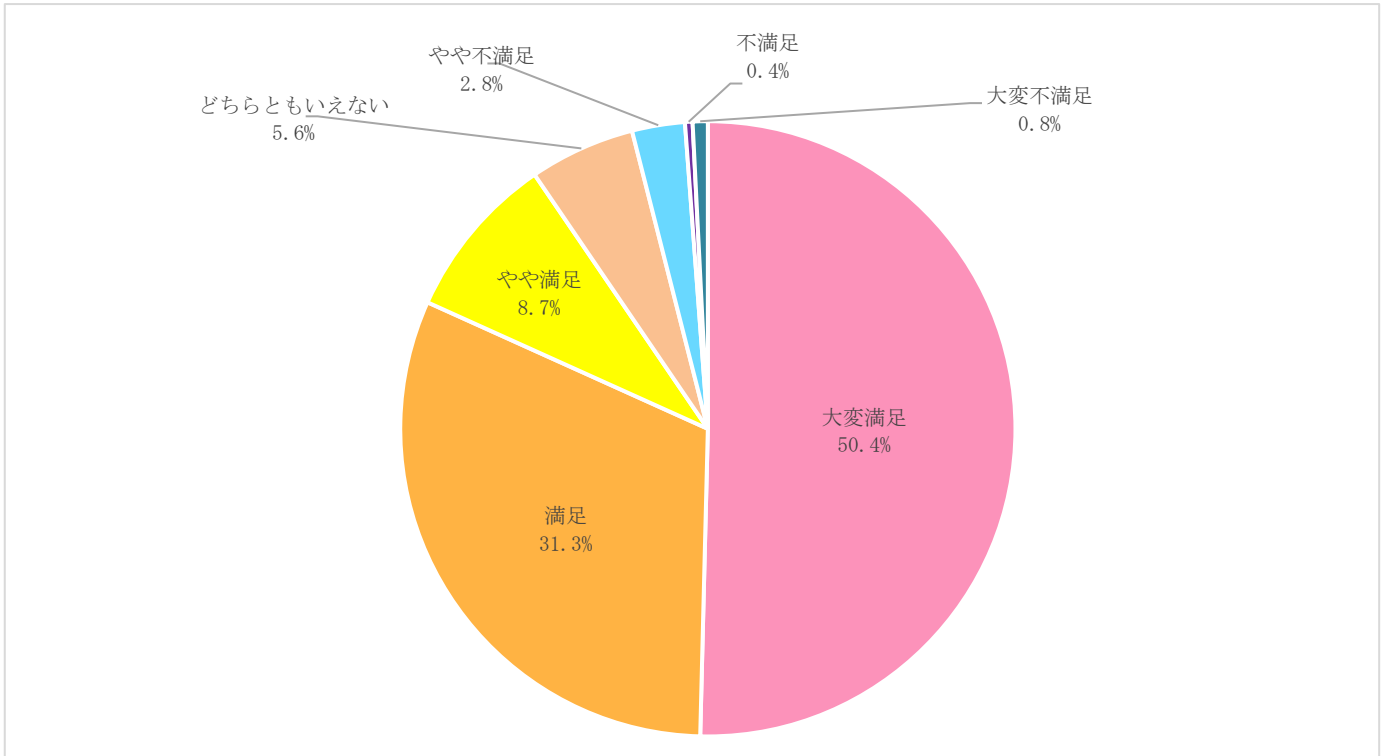
当社は「改正障害者差別解消法」の成立、「保険会社向けの監督指針」の改正を受けて、2022年度に「障がい者対応規程」を新たに策定いたしました。また、障がい者の皆さまへの合理的配慮の提供と環境整備の一環として「耳マーク」の取得、電話リレーサービスの活用など、当社として対応可能な範囲で積極的な取り組みの推進を行いました。また、「障がい者対応規程」の策定と併せて、高齢者に対する保険募集ルールの見直しも行いました。今後も、様々なお客さまに重要な情報を分かりやすく提供していくために取り組んでまいります。

## 方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

2022年度は、保険金を請求されたお客さまへのアンケートを実施いたしました。アンケートの結果については、90.4%のお客さまから「大変満足～やや満足」との評価をいただきました。一方で、4.0%のお客さまには満足いただけていない結果となっています。

この結果を全役職員で共有し、真摯に受け止め、事故対応サービスの向上に役立ててまいります。

### 【保険金支払い業務に関するアンケート結果】



※アンケート実施期間は2022年6月～2023年3月

※期間中のアンケート回答総数は252件

当社は、2022年9月からお客さまの声の収集を開始いたしました。今後も、当社はお客さまの声を業務改善・サービス向上に活かしていくよう、取り組んでまいります。

### 【いただいたお客さまの声の件数】

	契約手続きに関するもの	解約手続きに関するもの	満期案内に関するもの	保険金支払いに関するもの	当社の対応に関するもの	その他
2022年度	10件	10件	8件	3件	11件	3件

### 【いただいたお客さまの声および改善内容】

いただいたお客さまの声	改善内容
月払契約の満期のお知らせに関する案内書面が分かりにくい。	お客さまのご指摘部分をより分かりやすい表現に修正いたしました。
お客さまページの表示に時間が掛かりすぎである。	表示までに一定の時間を要するメッセージを表記いたしました。また、システム改修を検討しています。

## 方針6 役職員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、お客さまからの苦情を共有・分析することにより、すべての役職員がお客さま本位の業務運営を正しく理解すると考えています。当社は、取締役会において半期ごとに苦情を共有・分析し、経営改善に活かしています。

2022年度は、2021年度に引き続き、代表取締役が社員に向けて苦情への取り組みやコンプライアンス、お客さま本位の業務運営の必要性等をYouTube動画にて6回配信いたしました。代表取締役が社員に直接語り掛けることにより、社員への適切な動機づけを推進しています。

また、2022年度からは、毎月開催している部門長会議内のコンプライアンス委員会で、前月の苦情やお客様の声を共有・分析しています。

引き続き、お客さま本位の業務運営がすべての役職員へ適切に浸透する社風作りに努めてまいります。

### 【苦情件数の推移】

	2021年3月	2022年3月	2023年3月
受付件数	11件	14件	22件

以上