

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に関する取組結果 (2020年度)

【はじめに】

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を当社ホームページ上で公表しております。

原則と方針の関係は以下のとおりです。

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」 ※1※2	当社 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」
原則 2 【顧客の最善の利益の追求】	方針 1～7
原則 3 【利益相反の適切な管理】	方針 3
原則 5 【重要な情報の分かりやすい提供】	方針 5
原則 6【 顧客にふさわしいサービスの提供】	方針 2、方針 6
原則 7 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	方針 7

※1 原則 5（注 2）（注 4）は該当商品を取り扱っておりません。

原則 6（注 2）（注 3）（注 4）は該当商品を取り扱っておりません。

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

【主な取り組み】

[方針 2] お客様の最善の利益の追求

当社が定める「勧誘方針」および「個人情報に関する基本方針」等に基づき、お客さまのご意向やニーズを踏まえた商品・サービスの提供に努めております。

特にご高齢のお客さまには、商品・サービスの内容を十分ご理解いただけるよう、丁寧で分かりやすいご説明を行うよう努めております。

[方針 3] 利益相反の適切な管理

- ・利益相反のおそれがある取引については、あらかじめ特定し、コンプライアンス委員会等で、お客さまの利益が不当に害されていないかを適切に管理しております。
- ・全役職員に対して利益相反に関する研修を行うなど意識の向上に努めております。

[方針 4] 手数料等の明確化

代理店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、保険商品やサービスに見合ったものを水準として考え提示しております。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おります。

[方針 5] 重要な情報の分かりやすい提供

- ・商品内容を正しく、わかりやすくお伝えするため、文字や色使いなどを工夫して、商品パンフレットを作成しております。
- ・お申込みの際、商品内容を正しく理解していただく情報として「契約概要」、お客さまに注意喚起をするための情報として「注意喚起情報」をご提供・ご説明いたします。

[方針 6] お客様に相応しいサービスの提供

商品・サービスのご提案に際して、お客さまが求められる主な保障内容等のご意向を把握し、最もふさわしいプランを提案いたしております。

保険契約のお申込み時には、お客さまのご意向に沿ったお申込みであることを確認いたしております。

[方針 7] 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社では、お客様本位の業務運営の定着を図るため、コンプライアンス研修等により定期的に全社員への研修体制を整備し本方針の浸透に努めております。

【重要業績評価指標（KPI）公表】

重要業績評価指標（KPI）について

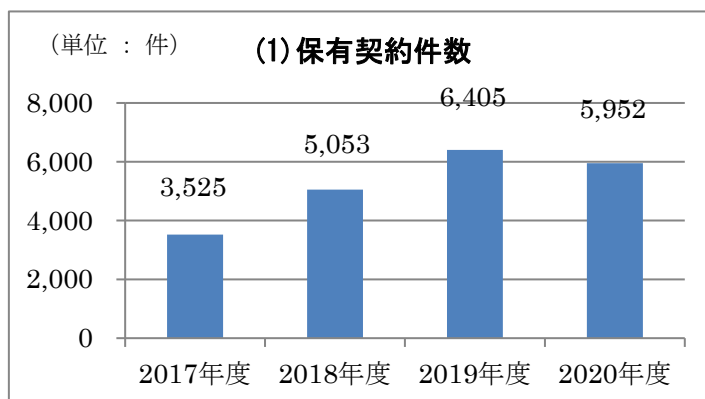
「お客様本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価できるようにするために、重要業績評価指標（KPI）として、以下の4つを設定し公表をして参ります。

- (1) 保険契約件数
- (2) 支払保険金、損害率
- (3) 正味収入保険料
- (4) ソルベンシー・マージン比率

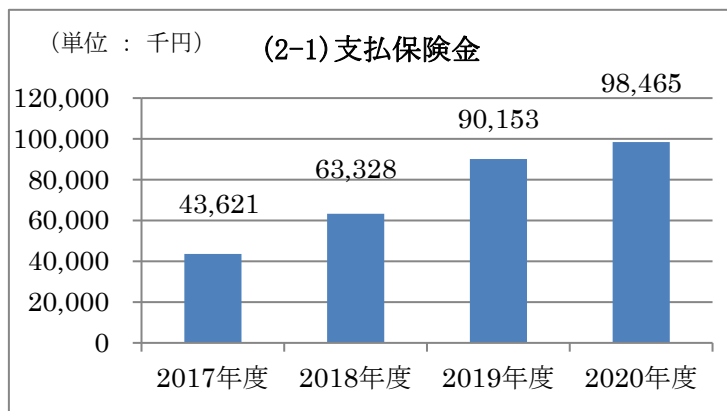
※保険事故の発生率等が通常の予測を超えることにより発生しうるリスクに対して、少額短期保険会社が保有している資本金・準備金等の支払余力)の割合を示す指標として、保険業法に基づき計算されたのがソルベンシー・マージン比率です。

ソルベンシー・マージン比率は、行政当局が少額短期保険会社を監督する際に、経営の健全性を判断するために活用する指標のひとつですが、その数値が200%以上あれば、「保険金等の支払能力の充実の状況が適当である」とされています。

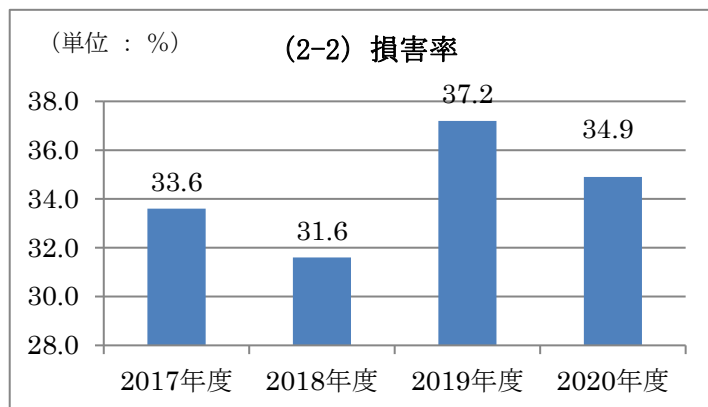
(1) 保険契約件数



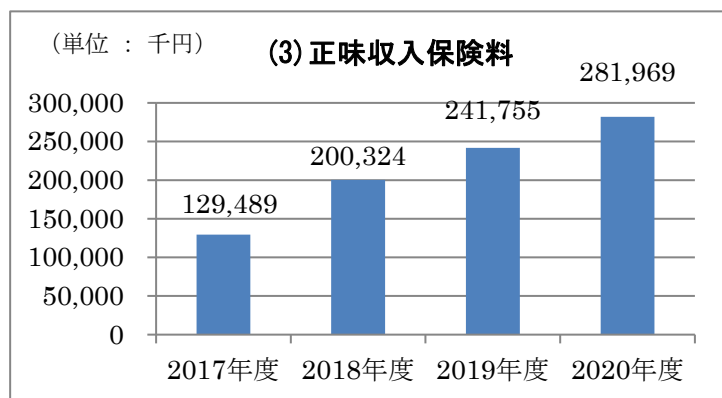
(2-1) 支払保険金



(2-2) 損害率



(3) 正味収入保険料



(4) ソルベンシー・マージン比率

