

2024 年度 お客様本位の業務運営方針の取組結果

お客様本位の業務運営方針と取組結果

あおぞら少額短期保険株式会社（以下「当社」と言います）は、お客様にとって最善の利益を提供することを使命とし、業務の運営に日々努めております。

金融庁からの指導も踏まえ、当社において、下記の「お客様本位の業務運営に関する基本指針」を策定いたしましたので、ここに掲載させていただくとともに、お客様にとって利益が損なわれることのないよう、運営のベスト・プラクティスを目指し不断の努力を続けてまいります。

また、「お客様本位の業務運営」をより一層推進するため、本方針および取組内容を定めるとともに、2024 年度における取組状況を公表いたします。

1. お客様本位の業務運営

当社は、お客様からの声に真摯に耳を傾け、お客様の視点に立って、お客様の信頼にお応えするサービスを迅速に提供できるよう取り組んでまいります。

【取組状況】

お客様からのご意見、ご不満、ご要望をお受けし、関連部署が連携のもと迅速に問題解決に努めています。また、お客様から頂戴したご意見・よくあるご質問などは、社内各部署および経営陣で共有し、当社の商品・サービス・業務プロセスの改善に反映させていただいております。2024 年度においては、次の取り組みを行いました。

- 新商品を追加させていただいたため、お客様に分かりやすく商品のご案内ができるよう WEB サイトをリニューアルしました。
- お客様による契約更新の手続を不要とするため、契約更新の業務プロセスを見直しました。
- 当社からお送りする書面の開封率を上げるため、お客様あての書面の一部を圧着はがきに変更しました。

2. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズと時代の変化に敏感であるよう努め、サービスの品質向上に取組むと共により最適な商品の開発に取り組んでまいります。

【取組状況】

お客様に当社保険商品が有益であることをご理解いただくために、以下の取り組みを行いました。

- ご利用いただいているお客様に、歯科クリニックを経営する際に配慮している点と、そのために当社保険商品がどのように役立っているかをインタビューでお聞きし、雑誌で紹介いたしました。
- 繼続的にメールマガジンを通じて、お客様にクリニック経営に関わるトラブル事例を紹介し、トラブルが発生した際の当社への連絡方法などをお知らせしました。
- 端末保険を新たに販売させていただくにあたり、主要代理店のみならずキャッシュレス業界の主要ステークホルダーから業界のニーズと顧客ニーズを明確にし、顧客の利益を最善に導く商品になるよう開発いたしました。

3. 利益相反の適切な管理

利益相反取引とは、具体的には以下の取引をいいます。

- ① お客様の利益と当社の利益とが相反するおそれのある取引
- ② お客様の利益が当社の他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- ③ お客様の利益と当社と情報を共有する者の利益が相反するおそれのある取引
- ④ 当社のお客様の保護および当社の信用の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為等

【取組状況】

利益相反取引の可能性がある取引を把握した場合には、事前に利益相反取引等の管理を統括する部署へ報告し、確認および協議を行います。そして、お客様の利益を不当に害することがないよう、必要な措置を講じてお客様の利益を確保いたします。

また、全役職員に対し、お客様と利益相反が生じる可能性のある取引に関する研修を実施し、お客様の利益が不当に害されることのないよう理解の確認を行いました。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様にご理解いただきやすい形で、商品の内容やサービスについての重要な情報の提供を行うよう努めてまいります。

【取組状況】

当社の保険商品をより理解しやすく、親しみを持っていただけるよう、商品パンフレットの見直しを行っております。その一環として、よくあるご質問を追加掲載いたしました。また、2023 年度に引き続き、当社の WEB サイトに「お客様の声」ページに、既契約者が当社保険商品の加入目的・理由についてお話しいただいている動画を掲載しております。これにより、視覚や聴覚に訴えることで当社商品をより深くご理解いただけるよう努めております。

商品の内容やサービスに関する重要な情報の提供については、お客様から寄せられたご意見等を参考にし、不断の見直しを行ってまいります。

5. 従業員に対する動機づけの枠組み等

当社は、従業員に対して、高い倫理基準を順守するための研修を行い、お客様本位の業務運営を推進していくよう努めてまいります。

【取組状況】

2023 年度のコンプライアンス・プログラムの実施状況を取締役会で振り返りを行い、2024 年度のコンプライアンス・プログラムを取締役会が策定しました。本プログラムの実践の一環として、コンプライアンス研修を全役職員ならびに代理店に所属する全募集人を対象として実施しました。

【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方針」(以下、方針)を策定して上記のとおり公表しております。金融庁原則には、各原則に付されている(注)を含みます。
- 原則と方針との関係は以下のとおりです。なお、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。
- なお、原則4、原則5(注2)及び原則6(注2)(注4)は当社の取引形態上、または、投資リスクある金融商品・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。



あおぞら少額短期保険株式会社