

お客さま本位の業務運営方針について

大同火災 WiL 少額短期保険株式会社（以下、「当社」という）は「未来を見据え、志を同じくするステークホルダーと共創し、いつでも『繋がる』サービスを提供する」との経営理念を掲げるとともに、コンプライアンスを経営上の重要課題と位置づけ、あらゆる事業活動の局面において、コンプライアンスの徹底を最優先し、公平かつ公正な事業運営に努めてまいります。

今般、この“お客さま視点”に基づくお客さま本位の業務運営を徹底していくため、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、「運営方針」という）を定めました。

当社は、本運営方針のもと、社会やお客さま、志を同じくするステークホルダーから支持・信頼され、成長し続ける企業を目指してまいります。

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

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

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、お客さま満足の向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。

【主な取組内容】

（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めます。

（2）お客さまの声にお応えするための取り組み

- ① 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、担当グループにおいて原因分析を行い、それに基づく再発防止策を実行し、積極的に業務改善、業務品質の向上に取り組めます。
- ② 事故の受付から保険金支払までの各プロセスにおける事故対応サービスに「お客さまの声」を活かすことで、迅速・

適切に保険金をお支払いできるよう取り組みます。

(3) お客様の声に基づく改善事例の公表

「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いきます。

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。

【主な取組内容】

(1) お客様視点から発想した商品・サービスの提供

当社は、社会やお客様の課題に対する解決策となるよう、お客様視点から発想した商品・サービスを提供するよう取り組みます。

(2) 商品販売後の検証

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みます。

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。

【主な取組内容】

(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います。

(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います。

(3) ご契約後も安心していただくための取り組み

保険契約が満期を迎える日までに、時間的余裕をもってお客様へ満期のお知らせと契約更新のご案内をします。お客様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にします。

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。

【主な取組内容】

(1) 事故や災害等に遭われたお客さまの立場に寄り添った親身かつ誠実な対応

- ① お客さまへ保険金支払に必要な事故・被害の状況を的確に確認するとともに、お客さまの不安が解消されるよう親身になってアドバイスを行います。
- ② お客さまの契約内容からご請求可能な補償の対象を適切に案内し、ご請求手続きについてわかりやすく説明します。
- ③ お客さまへご要望等を確認し、ご連絡から解決に向けての対応状況や請求手続きの状況について、適切に報告します。

(2) 事故や災害等に遭われたお客さまへの迅速・適切な保険金のお支払い

- ① ご契約内容と事故内容等に基づき算出したお支払いする保険金についてわかりやすく説明し、迅速に保険金をお支払いします。
- ② 保険金のお支払いができない場合は、その理由についてわかりやすく説明します。
- ③ 保険金のお支払い内容に対して、お客さまよりご了承いただけない場合は、相談機関（一般社団法人日本少額短期保険協会 少額短期ほけん相談室）がご利用いただけることを説明します。

(3) 支払管理態勢の整備・充実に向けた取り組み

各種モニタリングをとおして、事故の受付から保険金支払までの各プロセスにおける事故対応サービスが迅速・適切に提供できるように、業務改善に向けて取り組みます。

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。

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。

【主な取組内容】

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います。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。