

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 取組状況の報告

2022年度

(2022年4月1日～2023年3月31日)

i-SMAS 少額短期保険株式会社は、2021 年 7 月に策定した「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組状況につきまして、同方針に沿って公表いたします。

ご参考

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」との関係

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、金融庁原則)」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」を当社 Web サイトで公表しております。
金融庁原則と当社取組状況との関係は以下のとおりです。

金融庁原則	当社取組状況
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 1・方針 5
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 4
原則 5 重要な情報のわかりやすい提供	方針 3・方針 4
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2・方針 3・方針 5
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 5

※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)、原則 6(注 2・注 4)は、当社に該当する商品・サービスの取り扱いがない、または複数の商品・サービスをパッケージとして販売することがないため、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にてご確認ください。

方針1 お客さまをはじめ全ての人を大切にする業務運営

当社は、保険事業者として社会的責任を自覚し、お客さま、取引先、協力・提携会社の皆さま、従業員すべての人々を尊重します。また、すべての業務の向こう側にお客さまがいることを常に意識し、感謝の気持ちを忘れず、迅速に対応します。お客さまの声を商品やサービスの改善に活かす取組みを推進し、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

取組状況

- ◆i-SMAS カスタマーセンターでお受けしたお客さまの声は、日々、全部署の責任者が確認し、迅速な対応を実施しております。
- ◆お客さまの声は、必要に応じて全社ミーティング(社長以下全責任者が出席して毎週開催)で共有し、お客さま視点に立った業務運営に役立てております。

方針2 お客さまに寄り添う商品・サービスの提供

当社は、お客さまの声に耳を傾け、ニーズを深く理解した上で、さらに一步先を行く価値をお届けすべく、少額短期保険の特性を活かした商品開発やサービスの拡充に取り組みます。また、ご提案に際しては、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った商品・サービスのご案内に努めてまいります。

取組状況

- ◆「リペア保険」は、2021年8月の販売開始以降、様々なお客さまのニーズに応じてまいりましたが、お客さまの車両使用状況に応じて、より適切な保険料にてサービスをご提供すべく、2023年4月1日付で料率改定を実施しました。これからも、お客さまの声に耳を傾け、お客さま本位の保険サービスを提供してまいります。

方針3 お客さまにとってわかりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまに提供する情報の充実を図るとともに、お客さまの知識やご経験、商品の特性を踏まえて、誠実でわかりやすい情報提供に努めてまいります。
また、障がいのあるお客さまやご高齢のお客さまには、商品・サービスの内容をご理解いただけるよう、繰り返し丁寧に説明するなど配慮のある情報提供に努めます。

取組状況

- ◆代理店に対して保険募集に関する研修を実施し、お客さまにとってわかりやすい情報提供に取り組んでおります。
- ◆お客さまへの情報提供媒体である、パンフレット、重要事項説明書、ホームページ等は、「わかりやすく」「正確に」作成することに留意しております。
- ◆保険募集に際しましては、障がいのあるお客さまやご高齢のお客さまにもご理解いただけるよう、「理解しやすい言葉で、正確な意向把握をする」「わかりやすく丁寧な商品説明をする」ことを徹底しております。

方針4 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、業務を行ってまいります。

取組状況

- ◆研修等の受講により、全社員が利益相反取引に関する理解を深め、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、周知・徹底しております。
- ◆利益相反のおそれがある取引は全件、取締役会を開催して決議を行います。

方針 5 運営方針の浸透に向けた取組み

代理店や従業員が常にお客さま本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。

取組状況

- ◆お客さま本位の業務運営を「Core Value」に掲げ、全社員への浸透と定着を推進しております。
- ◆代理店監査項目である「募集行為」の中で、お客さまへわかりやすく、正確な説明や対応等ができているかを確認し、代理店への周知・徹底を図っております。



「お客さま本位の業務運営方針」に基づく 取組状況の報告（2022年度）

i-SMAS 少額短期保険株式会社
〒163-1420 東京都新宿区西新宿三丁目20番2号
URL:<https://www.i-smas.co.jp/>

2023年6月発行