

お客さま本位の業務運営方針

住生活少額短期保険株式会社（以下、当社）は、「当社保険商品の販売とサービスを通じて、豊かで快適な住生活の未来に貢献する」ことを企業理念としております。

お客さまの視点に立った、お客さま本位の業務運営により、この理念を実現すべく本方針を定めます。

お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さま本位の良質なサービスをご提供し、お客さまの最善の利益を図ることにより、少額短期保険事業者としての社会的使命を果たしてまいります。

1. コンプライアンスの徹底

当社は、お客さまに信頼いただき、選ばれる企業となるため、コンプライアンスを経営の最重要課題と位置づけ、お客さまの保護を図るため、健全で適切な業務運営態勢を確保します。

2. 保険商品の開発・保険募集・契約管理

- ・ 当社は、社会・経済等の変化やお客さまのニーズを的確にとらえ、住生活のリスクに対応する保険商品の開発に努めます。
- ・ 当社は、お客さまのご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう適切かつ分かりやすく説明を行ってまいります。
- ・ お客さまを保護し、お客さまのニーズに沿った補償とサービスを迅速に提供できるよう、事務ルール・システムを設計し、適切に保険契約を管理します。

3. 適切な保険金お支払態勢の確保

保険金の支払は、保険会社としての基本的かつ最も重要な機能であることを十分に認識し、適時・適切な保険金の支払いを推し進めるとともに、支払保険金の検証体制を整備し、お客さまの視点に立った保険金支払い管理態勢を構築します。

利益相反の適切な管理

お客さまの利益を害する恐れがある取引を正確に把握・管理する体制を整備し、常に利益相反にならないよう業務運営を行ってまいります。

手数料等の明確化

代理店に支払う手数料は、当社が代理店に委託している、保険商品の説明や保険契約の媒介等の業務に対する対価です。当社は商品の採算性も考慮しつつ、お客さまに提供する商品やサービスの内容に見合った合理的かつ適切な手数料水準を設定しております。

重要な情報の分かりやすい提供

お客さまとの保険契約の締結は、お客さまからの信頼によってなされていることを十分に認識し、分かり易い商品内容、記載しやすい契約申込書の作成など誠実・正確・丁寧な対応に注力してまいります。

お客さまの声を活かしたサービスの提供

「お客さまの声」を幅広くお伺いし、誠実かつ適切に対応します。また、いただいた声は真摯に受け止め、業務品質の向上に活かしてまいります。

社員に対する適切な動機づけの枠組み等

社員一人ひとりが、「お客さま本位の業務運営」を強く意識し、それぞれの業務に反映することで企業価値の向上に取り組みます。

そのために教育・研修の実施、報酬、評価への反映等、ガバナンスの体制整備に注力してまいります。

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み状況は、定期的に見直しを行うとともに、当社公式ウェブサイト等を通じて公表します。

以上