

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく2023年度取組状況

#	2023年度の取組状況	該当する方針			
1	<p>お客さまの声の収集と分析</p>	方針1, 4			
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="297 467 1108 507">お客さまの声</td> <td data-bbox="1108 467 1740 507">662件</td> </tr> </table>		お客さまの声	662件	
	お客さまの声		662件		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="297 515 1108 555">苦情</td> <td data-bbox="1108 515 1740 555">0件</td> </tr> </table>		苦情	0件	
	苦情		0件		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="297 563 463 738" rowspan="5">苦情以外</td> <td data-bbox="463 563 1108 603">保険商品内容関連</td> <td data-bbox="1108 563 1740 603">88件</td> </tr> </table>		苦情以外	保険商品内容関連	88件
	苦情以外			保険商品内容関連	88件
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="463 603 1108 651">契約内容関連</td> <td data-bbox="1108 603 1740 651">123件</td> </tr> </table>		契約内容関連		123件	
契約内容関連		123件			
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="463 651 1108 699">契約手続き関連</td> <td data-bbox="1108 651 1740 699">424件</td> </tr> </table>		契約手続き関連		424件	
契約手続き関連		424件			
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="463 699 1108 746">保険事故関連</td> <td data-bbox="1108 699 1740 746">13件</td> </tr> </table>	保険事故関連	13件			
保険事故関連	13件				
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="463 746 1108 794">その他</td> <td data-bbox="1108 746 1740 794">14件</td> </tr> </table>	その他	14件			
その他	14件				
<p>お客さまの声の分類項目と定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情 --- お客さまからの不満足の説明 ・ (苦情以外) 保険商品内容関連 --- 契約手続きに入る前の段階で保険商品についての問い合わせ ・ (苦情以外) 契約内容関連 --- 契約内容についての問い合わせ (契約締結後) ・ (苦情以外) 契約手続き関連 --- 新規契約のほか、異動、解約、更改も含めた手続きに関する問い合わせ ・ (苦情以外) 保険事故関連 --- 実際に発生した保険事故に関する問い合わせ ・ (苦情以外) その他 --- 苦情以外で上記項目に該当しないもの <p>当社では、半期に一度、お客さまの声の収集と分析、必要に応じて、それに基づいた業務改善を策定し、取締役会に報告する体制としています。</p>					

2	<p>英語版資料等の作成</p> <p>家財保険について、日本語で理解することが難しい留学生向けに、英語版パンフレット、英語版申込フォームを作成いたしました。</p>	方針 2, 4
3	<p>家財保険の申込フォームの改修</p> <p>お客様の声を活用すべく、受付状況の全社員への共有とおお客様の声に基づく改善策の協議を実施しています。 —カスタマーサポートに問い合わせの多かった「保険期間」や「保険料の払込時期」に関する説明を家財保険の申込フォームに追加しました。</p>	方針 2, 4
4	<p>利益相反の適切な管理の取組み</p> <p>利益相反が生じていないか確認するため、新規取引開始時、新サービス開始時には各部門責任者による協議・相互牽制を実施しています。</p>	方針 3

(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に関する取組状況」との関係について

本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しております。原則との関係は、対応関係表をご確認ください。なお、原則 4、原則 5 (注 2) (注 4) 及び 原則 6 (注 1) (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。