

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく2025年度上半期取組状況

#	2024 年度下半期および 2025 年度上半期の取組状況	該当する方針																	
1	<div>お客さまの声の収集と分析</div> <table><tr><td colspan="2">お客さまの声</td><td>8,012 件</td></tr><tr><td colspan="2">苦情</td><td>6 件</td></tr><tr><td rowspan="5">苦情以外</td><td>保険商品内容関連</td><td>127 件</td></tr><tr><td>契約内容関連</td><td>1,094 件</td></tr><tr><td>契約手続き関連</td><td>6,689 件</td></tr><tr><td>保険事故関連</td><td>96 件</td></tr><tr><td>その他</td><td>0 件</td></tr></table>	お客さまの声		8,012 件	苦情		6 件	苦情以外	保険商品内容関連	127 件	契約内容関連	1,094 件	契約手続き関連	6,689 件	保険事故関連	96 件	その他	0 件	方針 1, 4
	お客さまの声		8,012 件																
	苦情		6 件																
	苦情以外	保険商品内容関連	127 件																
		契約内容関連	1,094 件																
		契約手続き関連	6,689 件																
		保険事故関連	96 件																
		その他	0 件																
	<div>お客さまの声の分類項目と定義</div> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情 --- お客さまからの不満足の表明</li><li>・ (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</li><li>・ (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）</li><li>・ (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</li><li>・ (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</li><li>・ (苦情以外) その他 --- 苦情以外で上記項目に該当しないもの</li></ul> <div>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。</div>																		
2	<div>【契約手続き関連】</div> <div>お客さまの声を活用すべく、受付状況の全社員への共有とお客さまの声に基づく改善策の協議を実施しています。</div> <div>お客さまへの保険再加入勧奨</div> <div>家財保険が失効したお客さまへ、無保険期間が発生している旨の説明および無保険期間解消のため当社の家財保険への再加入をお勧めするご案内を行いました。</div> <div>家財保険における保険解約手続きの解約処理・顧客通知の迅速化</div> <div>包括契約特約付の契約において、物件退去時に住宅管理会社を通じて解約請求を受付けた後に解約処理・顧客通知をするまでの処理タームを業務改善を図り短くいたしました。</div>	方針 4																	

3	<p>・重要事項説明書の改訂</p> <p>2025 年 9 月の傷害保険の新プランリリースに際し、重要事項説明書の文章やレイアウトを見直しました。</p>	方針 2
4	<p><b>利益相反の適切な管理の取組み</b></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取引時チェックシートを用い、各部門責任者による協議・相互牽制に加え、監査役への報告を実施し、多角的な管理体制を実現しております。弊社が保有するお客さま情報の適切な管理を実現し、利益相反が生じない仕組みを、複数ベンダーの提供サービスを比較検討し導入しております。</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「お客さま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）（注 7）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。

## （参考 1）公表済の当社のお客さま本位の業務運営に関する取組方針

東急少額短期保険株式会社（以下、「当社」といいます。）は、東急不動産ホールディングスグループの一員であり、保険事業を通じて「あったらいいな」をお客さまと共に創っていくことを掲げ、常にお客さまと向き合い、選ばれ続ける企業を目指しております。

上記に基づき「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下「当方針」といいます。）を策定・公表するとともに、当方針に係る取組状況を定期的に評価・公表・見直しを実施することで、常に業務の改善に努めてまいります。

### 方針 1 お客さまの最善の利益を追求することで適切なサービスを提供します

当社は、多様化するお客さまニーズや社会環境の変化を捉えるべく、常にお客さまと向き合い続けることで「あったらいいな」を創造してまいります。

#### <取組例>

- お客さまのお声を集約・分析することで、商品・サービスの開発及び改善に生かしてまいります。
- シンプルでわかりやすい商品を提供し、お客さまのニーズに沿って最適な商品・サービスを選択いただけるよう努めてまいります。

### 方針 2 お客さまにとって重要な情報をわかりやすく提供します

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択するための重要な情報を、お客さまの立場に立って分かりやすく提供します。

#### <取組例>

- 商品・サービスの内容や重要事項をわかりやすく記載することや、特に重要な情報については強調して表示するなどの工夫に努めます。

### 方針 3 利益相反の適切な管理を行います

当社は、お客さまの利益が不当に侵害されることのないよう、利益相反の恐れのある取引を適切に管理する態勢を構築してまいります。

#### <取組例>

- 全役職員に対して利益相反に関する研修等を行い意識の向上に努めます。

### 方針 4 お客さまを中心に考えて業務を遂行します

当社は、お客さま視点での業務運営を定着させるため、全役職員に各種教育を実施し、日々業務改善に努めてまいります。

#### <取組例>

- カスタマーサポートへの問合せ等のお声を全従業員が目を通す仕組みの構築と、業務改善に生かすための教育に努めます。
- 各方針における取組状況は別途定める KPI により可視化し、業務の改善に活用してまいります。