

2022年6月29日

アイアル少額短期保険株式会社

2021年度「お客様本位の業務運営方針」に基づく取組み状況

アイアル少額短期保険株式会社(社長 安藤克行)は、2021年度における「お客様本位の業務運営方針」に係る取組み状況をとりとまとめましたので、お知らせいたします。

当社は、2017年12月に、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。以降、定期的に本方針に掲げる各種取組みの実施状況の振り返りを行うとともに、この振り返り等を踏まえて本方針の改正も行っております。

当社は、住友生命グループの少額短期保険会社として、時代とともに多様化するお客さまのリスクやニーズにお応えし、お客さまにとって最適な保険商品の開発・提供に取り組むことで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまにとって最も身近に感じていただける保険会社となるよう努めてまいります。

以上

以下の【 】内は当社が採択する金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の該当箇所を記載しています。

方針1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

○お客様本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み【原則2、原則2注】

お客さまよりいただいた貴重なご意見を業務運営に反映するため、お客さまからいただいたご意見について、毎月、お客様相談室にて内容を分析し、業務改善に努めています。

また、当社に寄せられる「お客さまの声」については、全件集約のうえ、「コンプライアンス委員会」「経営会議」において対応策・改善策を検討し、必要に応じて取締役会に報告しています。

2021年度は、新たに販売開始した葬儀保険(終活相談付き みんなの葬儀保険)について、「ご高齢のお客さまのご加入が多いので、ご高齢のお客さまにもわかりやすい申込書記入例がほしい」とのご要望を踏まえ、新たに申込書記入例を作成いたしました。

方針2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

○お客さまニーズに沿った商品の開発・提供【原則5注1、原則6】

お客さまの声に基づく保険商品の開発を目的に、当社webサイトに新しい保険商品開発のお問合せフォームを設置し、いただいたご意見を全社で共有のうえ保険商品の開発に活用しています。

2021年度は、妊娠週数に関係なくご加入が可能で、異常妊娠や異常分娩、産後うつなどの保障に加えて、出産後の赤ちゃんの病気も保障する「ママと赤ちゃんの医療保険 ディアベビー」を開発いたしました。本商品には、ママと赤ちゃんを応援するための各種付帯サービスをセットし、2022年2月に販売開始しています。

また、お客さまの健康寿命の延伸・QOL(生活の質)の向上に資するサービスの提供を目的として、再生医療関連事業に取り組むセルソース株式会社、住友生命保険相互会社と共同で「セルソースPFC-FD保険」を開発しました。PFC-FD療法はアスリートが抱えるスポーツ傷害等の治療にも効果が見込まれるため、アスリートのコンディション維持・選手寿命の延伸に資する商品として、アスリート団体への導入を積極的に推進しています。

方針3. お客様にわかりやすい情報提供への取り組み

○わかりやすい情報の提供【原則5本文および注1・注3・注5、原則6注3・注5】

募集資料の作成にあたって、保険商品の内容等に応じ、保険の仕組みや保障内容・保険料、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層およびお客さまに影響のあるリスクに関する情報等を、商品パンフレットや重要事項説明書等を用いてわかりやすく提供しています。

2021年度は、お客さまへの商品の提供にあたり、それぞれの商品毎に、どのようなお客さまのニーズおよび意向に適した商品であるかを、より明確にわかりやすくご理解いただくために、重要事項説明書の記載内容を見直しました。

また、2021年5月に販売開始した葬儀保険は、パンフレットのデザインを簡素化し、視認性を上げることで、ご高齢のお客さまが、理解しやすい内容となるよう工夫しております。

お客さまに対する重要な情報提供ツールである当社ホームページについても、2021年4月以降、順次、リニューアルしております。PC、スマートフォン等の媒体に応じて画面表示を変えることで視認性を確保し、かつ、デザインを簡素化することによりわかりやすい情報提供ができる仕様に変更しています。

方針4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

○従業員教育【原則2、原則6注5、原則7】

お客さま満足の維持・向上に向けて、従業員教育に継続的に取り組んでいます。当社保険商品のみならず、他の少額短期保険の商品内容や周辺業界含めた金融商品・保険商品に関する知識、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育・研修を継続的に実施するとともに、少額短期保険協会主催のセミナーへも積極的に参加し、従業員の知識向上に努めています。

○従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7】

従業員の人事評価等に関し、お客さま満足度の維持・向上に向けた動機付けの要素も加味して実施しています。

方針5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

○利益相反管理態勢【原則3】

利益相反による弊害を防止することを定めた役職員の行動規範である「住友生命グループ行動規範」およびコンプライアンスマニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する態勢を整備しております。

また、お客さまからのお申し出内容や課題は、毎月開催するコンプライアンス委員会にて共有し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に対応しています。

○代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保【原則3注、原則5注1】

保険商品にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、お客さま本位の保険募集が実施されるよう、保険募集管理態勢が整備されていることについて、募集代理店に確認するなど、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。

また、住友生命グループのいずみライフデザイナーズ株式会社、株式会社保険デザインおよびメディケア生命保険株式会社と募集代理店の委託契約を締結しておりますが、その代理店手数料は、当社が代理店一般に適用する手数料規程の定めに従い算出されております。

方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

○業務運営方針の浸透に向けた取組み【原則2、原則7本文および注】

お客さま本位の業務運営方針に基づく各種取組の実効性を高めるべく「お客さま本位」に関する研修を実施するとともに、職員アンケート等を通じてお客さま本位の業務運営についての浸透度等を確認しています。当社では、毎週開催する社内会議を通じて社内の情報共有を密にし、かつ、継続的な社内研修を実施しております。

また、住友生命グループの一員として、「住友生命グループ行動規範」を通じて、役職員一人ひとりが従前以上にお客さまの視点で発想し行動していくことを徹底してまいります。

○評価指標【原則2】

お客さま本位の業務運営に関する取組みの集大成と位置づけられる「苦情件数」を、評価指標として設定しています。

| 2020年度 | | 2021年度 | |
|--------|-----|--------|-----|
| 新契約関係 | 2件 | 新契約関係 | 3件 |
| 保全関係 | 19件 | 保全関係 | 16件 |
| 事故関係 | 2件 | 事故関係 | 7件 |
| その他 | 9件 | その他 | 3件 |
| 合計 | 32件 | 合計 | 29件 |

<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方針」との関係

当社は金融庁「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」をホームページで公表しております。金融庁原則と当社方針との関係は以下のとおりです。

| 金融庁原則 | 対応する当社方針 | 金融庁原則 | 対応する当社方針 |
|-------|-------------|-------|-------------|
| 原則2 | 方針1、方針4、方針6 | 原則6 | 方針2、方針3、方針4 |
| 原則3 | 方針5 | 原則7 | 方針4、方針6 |
| 原則5 | 方針3 | | |

※1 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページでご確認ください。

※2 原則4、原則6(注1・注4)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、原則5(注2)、原則6(注2)は、金融商品・サービスをパッケージした商品の取扱いはないため、本方針の対象としておりません。

以上

<本件に関する問い合わせ先>

アイアル少額短期保険株式会社 広報担当

TEL:03-5645-2111