

「お客さま本位の業務運営方針」

アイアル少額短期保険株式会社(以下、「アイアル少短」)では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、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に、以下の方針を定めます。

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

アイアル少短では、経営理念および住友生命グループ行動規範に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

アイアル少短では、少額短期保険会社ならではの機動力を活かし、時代とともに変化する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・提供に取り組んでまいります。また、保険会社の重要な根幹業務である保険金等のお支払を正確、迅速かつ誠実に遂行し、損害サービス品質の向上を実現してまいります。

3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

アイアル少短では、保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択するうえで重要な情報をわかりやすく提供いたします。

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

アイアル少短では、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の提供に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足の維持・向上に努めてまいります。また、お客さま満足の維持・向上に向けた取組みも踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

アイアル少短では、お客さま利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間、またはお客さま相互間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて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、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

アイアル少短では、お客さま本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

以上

<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
原則2	方針1、方針4、方針6
原則3	方針5
原則5	方針2、方針3、方針5

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

※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。

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組み

1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

アイアル少短では、経営理念および住友生命グループ行動規範に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、継続して努めてまいります。

<具体的な取組み>

【経営方針】

○アイアル少短の経営方針は、経営理念と行動規範によって構成されます。

【経営理念】

○経営理念では、以下の方針のもと、住友生命のグループ会社として、既存の保険商品だけでは対処しきれないお客さまの多種多様なリスクやニーズ に対処でき、かつシンプルで分かりやすい保険商品の開発を行うことを掲げています。

1. 新たなリスクやニッチなニーズに対処できる「オリジナル保険」の開発に注力し、人に豊かさを、社会に夢を与えます。
2. 人を大切に思う心を常に持ち、お客様からの「ありがとう！」を積み重ねていく企業を目指します。
3. 他業種との提携による斬新なアイデアによって、保険業界に新しい風を吹き込みます。

【行動規範】

○住友生命グループにおいて「保険事業およびその関連事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献する」との理念を反映し策定された「住友生命グループ行動規範」をアイアル少短の行動規範としています。

○この「住友生命グループ行動規範」の中では、「お客さまからの信頼をあらゆる活動の起点とし、保険事業の健全な運営を通じて、一人ひとりに最適なサービスを提供する」との基本姿勢を定めています。

○役職員一人ひとりが「住友生命グループ行動規範」に則り、保険商品やサービスの提供を通じて、「お客さま本位の業務運営」に向けた取組みを実践します。

【お客さま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】

○アイアル少短の役職員一人ひとりが「お客さまの声」を真摯に受け止め、その声を活かして商品・サービスの開発や業務の改善・向上を図り、お客さまからより一層信頼され、ご満足いただけるよう、日々、以下のとおり取り組んでいます。

- ・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、必要に応じ取締役会に報告しています。特に苦情については、「お客さま相談室」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。
- ・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し、保険商品開発に活用しています。

【企業文化としての定着】

○アイアル少短では、このような経営方針や行動規範に則った取組みを通じて、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めています。

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

アイアル少短では、少額短期保険会社ならではの機動力を活かし、時代とともに変化する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・提供に取り組んでまいります。また、保険会社の重要な根幹業務である保険金等のお支払を正確、迅速かつ誠実に遂行し、損害サービス品質の向上を実現してまいります。

<具体的な取組み>

【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】

○アイアル少短では、お客さまのリスクやニーズをよく知る団体・企業や募集代理店等を通じてお客さまの声を収集し、共同でリスクやニーズを分析することで、既存の保険商品だけでは対処しきれない多種多様なリスクやニーズを踏まえお客さまの利益に真に適った、お客さまにとって最適な保険商品の開発・提供を行っています。

○また、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し、保険商品開発に活用しています。

○お客さまにとってより魅力あるサービスを提供するために、終活まわりのご相談に資格認定された終活カウンセラーが相談に応じる「終活よろず相談ダイヤル」や遺品整理専門サービス業者の紹介サービスなどの商品付帯サービスを提供しています。

○当社の保険商品は、お客様にとって分かりやすいシンプルな内容となっており、お客さまご自身が意向に沿った保険商品であるかが容易に確認できるよう留意しています。また、お申し込みいただく際には、「申し込みいただく保険商品の内容」と「お客さまのご意向」が合致しているかを確認しています。

○募集代理店に対しては、お客様のご意向に沿い、法令に基づいた適正な保険募集を行うよう、募集代理店に対する指導、研修を実施し、ご意向に沿った保険商品の募集を行う態勢が整備されていることについての確認をしています。

【お客さまの属性や状況に応じた対応】

○アイアル少短では、保険商品の提供を行う際には、お客さまを取り巻く社会環境等に応じ、公的制度(社会保障制度等)も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認いただきながら、最適な保険商品を提供しています。

○新型コロナウイルス感染症の拡大防止やニューノーマル下におけるお客さま利便性向上を図る観点から、非対面で保険商品に申し込みたいといったお客さまのご意向に対応できるよう、通信販売・インターネット申込を充実させるとともに、スマートフォンアプリ上で保険の手続き

が全て完結する、いわゆるデジタル保険の提供を検討しています。

【アフターフォロー・異動手続き】

- アイアル少短では、ご加入いただいている保険商品に関する各種お手続きについて、お客さまからの ご要望に対して迅速かつ丁寧な対応に努めています。
- お客さまがインターネットを通じてご利用いただける各種サービスの拡充を図るなど、迅速かつ丁寧なお客さまサービスの遂行に努めています。

【損害サービス】

- アイアル少短では、保険金の請求や相談の窓口として専用の事故受付センターを設け、フリーコール（無料電話）にて専門のスタッフが丁寧に対応し、サービスの向上に努めています。
- 当社では、保険金のお支払において、査定部門での審査後、2名以上のダブルチェックを行うことで、保険金支払漏れの防止に努めています。また、必要に応じ、保険金支払委員会にて、保険金のお支払内容について確認、点検する態勢としています。
- 保険金のお支払にあたっては、迅速にお支払するとともに保険金の金額、内訳等についてお客さまに分かりやすくご説明いたします。

3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

アイアル少短では、保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品選択するうえで重要な情報をわかりやすく提供いたします。

<具体的な取組み>

【わかりやすい情報の提供】

- アイアル少短では、募集資料を作成するにあたって、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。
- 特に、高齢者は、きめ細やかな取組みに留意する必要があることから、高齢者の加入が想定される保険商品については、特に、高齢者の特性にも配慮し、わかりやすい用語の使用、図表等を用いた丁寧な記載に留意しています。
- お客さまのインターネット経由の保険商品・申込がますます増加しており、当社ホームページについても、お客さまにわかりやすい商品説明・当社の情報提供ができるよう、デザインおよび内容を継続的に見直しております。また、一部商品で実施しているインターネット申込のスマートフォン対応に関し、すべての商品で対応するよう順次開発をすすめております。

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

アイアル少短では、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の提供に関し必要な知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の維持・向上に努めてまいります。また、お客さま満足度の維持・向上に向けた取組みも踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

<具体的な取組み>

【従業員教育】

○アイアル少短では、当社保険商品の他、他の少額短期保険の商品内容、また保険商品の社会的意義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を継続的に実施するなど、従業員に対する教育・研修に取り組んでいます。

○また、少額短期保険だけではなく金融商品・社会保障制度等に関する知識教育の観点から、少額短期保険協会主催のセミナーへの参加や「FP技能士(厚生労働省所管国家資格)」資格取得等による知識習得を継続的に推進しています。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

○アイアル少短では、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。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

アイアル少短では、お客さま利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間、またはお客さま相互間の利益相反により、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理態勢を構築いたします。あわせて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、適切な保険募集管理態勢を構築いたします。

<具体的な取組み>

【利益相反管理態勢】

○アイアル少短では、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います。

○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、お客様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】

○アイアル少短では、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。

○アイアル少短では、募集代理店に支払う代理店手数料の水準として、当社の経営の健全性確保及び募集代理店における適正な業務の確保に留意した上、適切な設定を行っております。今後とも総合的なサービスレベルを絶えず向上させ、お客さまにご満足いただける付加価値を追求し、ご期待にお応えできるよう努めてまいります。

○なお、アイアル少短では、募集代理店に対し、募集手数料以外の名目で手数料の支払いを行っておらず、また、募集代理店向けの華美な施策等も実施しておりません。

○また、アイアル少短では、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。

6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

アイアル少短では、お客さま本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

<具体的な取組み>

【実効性を高めるための体制整備】

○アイアル少短では、「お客さま本位の業務運営」の実施状況について、取締役会において、振り返りを行い、PDCA機能を発揮し、各種取組みの実効性を高めていきます。その結果も踏まえて、適宜方針の見直しを検討するとともに、ホームページでその状況を公表します。

○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。

【評価指標の設定】

○お客さま本位の業務運営の定着を図るために以下の評価指標を設定し、各種取組みとあわせて、定期的に進捗状況を確認します。

・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評価指標として「苦情件数」を設定し、着実な減少に向けて取り組みます。

・アイアル少短では、お客さま本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、実施状況について定期的に検証を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。

以上