

## お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

〈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、「原則」）」を採択し、「お客様本位の業務運営に関する方針（以下、「本方針」）」を公表しています。原則と本方針の関係は以下のとおりです。

原則（注）	対応する本方針
原則 2	方針 1～5
原則 3	方針 4
原則 5	方針 3
原則 6	方針 2、方針 5
原則 7	方針 5

（注）原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～4）は、当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としていません。原則の詳細は金融庁ホームページでご確認ください。

### 方針 1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応します。  
また、お客様の声を定期的に集約・分析し、全従業員に共有することにより業務改善・事業活動の品質向上に活かし、お客様本位の業務運営に努めます。

#### <主な具体的取り組み>

当社は、「困っている人を助ける！」を企業理念とするジャパンベストレスキューシステム株式会社のグループ会社として、お客様の生活全般に関する「お困りごと」に対して、保険商品の提供を通じてお役に立てることを目指しております。

当社は 2019 年 7 月の開業から現在にいたるまで、全て法人のお客様が保険契約者となっており、2021 年 3 月末時点での保険契約者数は 22 法人となりました。被保険者は保険契約者が提供する商品・サービスの購入者などであり、2021 年 3 月末時点での被保険者数は約 29 万人となりました。

当社では、保険契約者、被保険者ともに「お客様」と位置づけ、契約締結時や保険金支

払い時にいただくお客様からの評価・ご意見、さらにはお客様満足度アンケート結果などを真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

## 方針 2. お客様のニーズに対応した商品の開発

当社は、社会・経済等の環境変化や多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様のニーズ・ご意向に適した商品の開発に努めます。

また、お客様の立場になり、お客様視点で考えることにより、潜在的なニーズを深く探り、「日本初!の新商品」の開発に努め、お客様の「あったらいいな」の実現を目指します。

### <主な具体的取り組み>

#### (1)「お客様の声」に基づく商品開発の具体例

家財保険 包括契約の発売 (2020年1月～)	包括契約とは、部屋を貸す側（不動産会社や家主など）が保険契約者となり、部屋を借りる人（入居者）が被保険者となる保険契約の形態です。 保険契約者や被保険者のメリットは以下の通りであり、保険契約者の要望に基づき開発しました。 ①入居者毎の保険申込手続きが不要のため、不動産会社や入居者の手間がなくなる ②入居者毎の解約や更新手続きが不要なため、不動産会社や入居者の手間がなくなる ③入居中はずっと補償されるため、入居者にとっても家主にとっても安心
スマホ保険の発売 (2020年7月～)	携帯端末は日常生活に欠かせないアイテムであり、ユーザーの補償ニーズが高い一方で、携帯端末に特化した損害保険商品はまだ少なく、当社に対しても新商品開発の相談が増えていましたので、保険契約者の要望に基づき開発しました。

#### (2)「お客様の声」に基づくサービス改善の具体例

スマホ保険の改善 (2020年10月～)	もともと新品のスマホのみを補償対象としていましたが、現在使用中のスマホも補償対象にしてほしいとの要望があったため、一定の条件を満たした場合には使用中のスマホも補償対象にできるように商品改定いたしました。
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様への情報提供や説明にあたっては、お客様にご理解いただけるように商品内容やサービスに関する情報を充実させるとともに、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、わかりやすく丁寧に説明します。

#### <主な具体的取り組み>

##### 1. ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

当社が販売している保険商品は全て法人が保険契約者であり、2021年3月末時点で22法人のみのため、全ての法人と当社職員が対面、WEB面談、電話もしくはメール等で必要かつ十分なコミュニケーションが取れる状況であり、保険契約の内容をご理解・ご納得いただけるように丁寧な対応を行っております。

一方で、保険契約者向け重要事項説明書とは別に、被保険者（2021年3月末時点で約29万人）向け重要事項説明書を用意し、被保険者専用パンフレット、専用WEBサイトや専用問い合わせ電話を設けるなど、被保険者が保険契約の内容をご理解・ご納得いただけるよう様々な取り組みを行っております。

##### 2. ご継続を十分にご検討いただくための取り組み

ご契約継続時に、保険契約者に時間的余裕をもってご検討いただけるよう、継続案内書を満期日の60日前から発送しております。

### 方針 4. 利益相反の適切な管理

当社は、法令・諸規則のみならず社会一般に通用している常識または見解に照らして業務を行い、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引が行われることがないよう正確に把握し、適切に管理します。

#### <主な具体的取り組み>

##### 1. 社内の管理態勢の整備

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、利益相反管理方針および利益相反管理規程を定め、管理部が利益相反管理統括部署となり、以下の管理態勢を整備しております。

(1) 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を以下の通り明確化し

ています。

- ①お客様の利益と当社グループの利益が相反するおそれのある取引
- ②お客様の利益が当社グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- ③当社グループが保有するお客さまに関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法または当社グループに適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。）
- ④上記①から③のほか、当社グループのお客さまの保護等の観点から、特に管理を必要とする取引またはその他の行為

（２）社員は類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、利益相反管理統括部署に報告を行い、指示・助言に基づき、適切な対応措置を講じる運営としています。

（３）利益相反管理統括部署は新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、利益相反態勢の適切性を検証しています。

## 2. 社員への教育

「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的に行い、周知・徹底を図っています。

## 方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み

当社は、全ての従業員が本方針を正しく理解し、お客様本位の行動をしていくために、社員教育を継続的に行うとともに、適切なガバナンス体制を整備します。

### <主な具体的取組み>

#### 1. お客様の苦情の分析と経営への反映

お客様の苦情については、毎月開催する「コンプライアンス委員会」でお申出内容や課題を分析し、毎月開催する取締役会でも協議を行い、経営改善に活かしております。

#### 2. 全役職員への浸透に向けた取組

当社では、全役職員が参加する全体会議を毎週開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

#### 3. 企業風土の定着に向けた取組

全役職員が法令等を遵守し、お客様本位の業務運営を実施していく上で、法令違反、社内規定違反、不適切な行為があった場合は、全役職員から直接代表取締役へ通報すること

や、毎週開催される全体会議に問題提起することが可能な企業風土を定着化させる取り組みを行っております。

以 上