

## 2022年度「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」に基づく取組状況

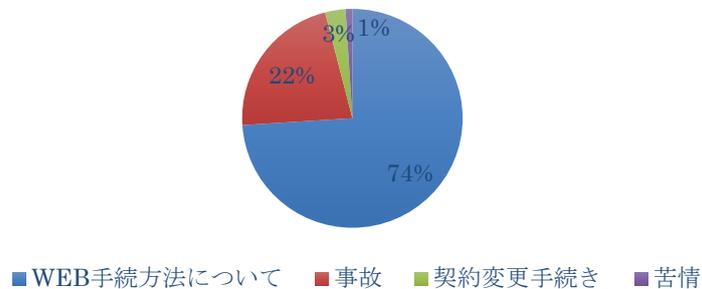
株式会社 SANKO 少額短期保険は 2017 年 9 月に策定した「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」に基づく主な取組状況を方針に沿って以下の通りお知らせいたします。

### 方針1 お客さま第一宣言

私たち、株式会社 SANKO 少額短期保険は、お客さまからの信頼を盤石なものとし、私たちの保険商品でお客さまの日常生活における安心を提供することで、お客さまのご要望にお応えしていくことを宣言いたします。役員・社員含め全員が、「お客さま第一」の精神を念頭に日々取り組むことを明確にし、お客さま本位の業務運営を最重要として実践する社内文化の成熟を目指します。

- ・お客さまのご要望にお応えするべくお客様の声に耳を傾け、日々取り組んでいます。

### お客様の声（お問い合わせ）

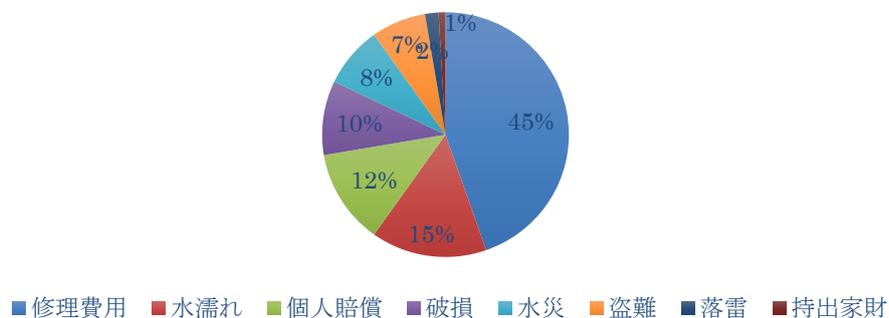


### 方針2 最善の利益の提供

お客さまに最善の利益を提供するため、お客さまのご意向を踏まえ、お客さま本位の適正な保険商品の提案を行います。

- ・お客さまのご意見・ご要望を管理・集約し、WEB 契約手順書を刷新いたしました。

### 対象外事故受付



お客さまのご要望が高かった家財破損について対象となる商品に改定いたしました。（2022 年販売開始）  
今後もお客さまのご要望を反映するよう商品開発に取り組んでまいります。

### 方針3 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう管理方法を定めて取り組みます。

- ・利益相反の可能性を適切に把握し、管理・対応できる利益相反管理部門を設置して管理方法を定めて取り組みます。
- ・利益相反のおそれがある取引が発生した際には、規程等に基づき対処しています。

### 方針4 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、商品の補償内容や保険金支払いに係る重要な情報をお客さまに正しくご理解いただけるよう分かりやすく提供することに努めます。

- ・お客さまのご意向を的確に把握し、適切な商品提案を行うとともに、簡潔で分かりやすい説明資料をご用意し、商品内容を十分ご理解いただける取組みを徹底しています。
- ・「重要事項説明」、「契約のしおり」2022年度販売開始の新商品版より、お客さまにおわかりいただきやすい用語に変更し作成いたしました。（当社比）

### 方針5 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さま本位の業務運営のさらなる発展を目的として、お客さまの声やお客さまの声に基づく改善の取組みについて共有し、今後の商品開発やサービスの向上を図ります。

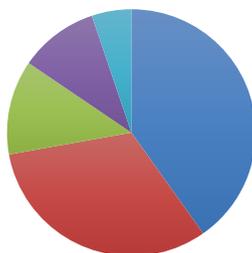
- ・当社のサービスご利用時において、ご高齢のお客さまや障害をお持ちのお客さまを含む誰もが、安心して支障なくご利用いただくための事故対応マニュアルを作成しています。

### 方針6 お客さま本位の取組の態勢推進

お客さま本位の企業活動を推進するため本方針について定期的に確認し、必要に応じて見直します。

- ・お客さまの声を分析し、社員全員が意見を出し合う業務運営を実施しています。

## 弊社へのご要望



■ 補償範囲 ■ WEB手続きの簡素化 ■ キャッシュレス ■ 完全非接触化 ■ 代理店の対応

- ・WEBシステムを構築しお客さまマイページ上でご確認いただけるように整備いたしました。WEB手続きを望まれないお客さまも多く、これまでの紙媒体による受付も継続することといたしました。
- ・非接触での手続きを望まれるお声も多く、支払方法についての選択肢につきましては今後も検討してまいります。

<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係る基本方針」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に係る基本方針」（以下、当社方針）を策定しております。原則と当社方針の関係は以下のとおりです。

金融庁原則	原則 1	原則 2	原則 3	原則 5	原則 6	原則 7
当社方針	方針 1	方針 2	方針 3	方針 4	方針 5	方針 6

原則 4、原則 5 (注 2) (注 4) および原則 6 (注 1 ~ 4) は、当社取引形態、また取扱サービスに該当しないため、方針の対象としておりません。金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ (<http://www.fsa.go.jp>) にてご確認ください。