

「お客様本位の業務運営に関する方針」



愛グループ少額短期保険

宣誓

株式会社愛グループ少額短期保険（以下、当社といいます。）は、冠婚葬祭業界のリーディングカンパニーである株式会社日本セレモニーを親会社としています。

愛グループは創業以来、「お客様第一主義」を掲げてまいりました。愛グループすべての事業の主役は、お客様です。

当社では、それらのサービスがお客様にとって真の利益となるよう、業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、公表いたします。

当社の金融コンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。

そのうえで、お客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供を通じて、お客様の最善の利益を追求することをお約束いたします。

当社は、今後もより良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらなる徹底を図ってまいります。

2024年12月26日 策定
株式会社 愛グループ少額短期保険
代表取締役社長 甲斐 正恭

当社のミッション

私たちは、顧客本位のサービス提供を通じてお客様の将来不安を解消します。

- ご期待を越えるサービスでお客様に感動をお届けします
- 最善最適な商品を提案し最高のアフターサービスを行います
- 常に社員が進化しながら夢を持って働ける職場をつくります
- 成長の機会を与え続け豊かな人生を実現できる組織を目指します
- 地域の方々と信頼の心を結び、明るい地域社会づくりに貢献します

方針1 「お客様の最善利益の追求」

【原則2,5,6】

- 当社は、経営方針およびコンプライアンスに則り、お客様の視点で最善の保険商品とサービスを提供し、お客様に最善の利益を追求するため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するように努めます。
- 当社は、お客様の要望や苦情等の「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実かつ迅速にお応えするとともに、業務運営の改善や品質向上ならびにお客様満足度向上に努め、経営に活かしてまいります。

<取組内容①>

お客様からの要望や苦情等を全代理店で収集し、本社にて一元的に管理し、毎月の経営会議・コンプライアンスリスク管理部・取締役会に適宜報告するとともに、定期的に問題点の分析及び改善施策の立案・実施を行います。

<取組内容②>

お客様本位の業務運営の定着を図るため、内部管理態勢を整備し、コンプライアンス統括部署によるコンプライアンス・プログラム等の進捗モニタリングおよび内部監査部による有効性検証のための内部監査を行います。

KPI (2024年1月~12月)	① お客様の声の収集件数	1件
	② 内部監査実施件数	1回

方針2 「アフターフォローの取組み」

【原則2,5,6】

- 当社は、お客さまの保険金等の請求洩れによる不利益を防止する為、年に1回、適切に把握し管理するための体制を整備し、その維持・改善に努めます。

<取組内容①>

お客様情報は、当社顧客管理システムに記録し、いつでも確認・フォローできる体制を構築しています。

<取組内容②>

お客様に、年に1回、アフターフォローのご案内を発送しています。
ご契約内容の確認、最新の情報提供、保全手続きのサポート、保険金のお支払いのサポート等を行います。

KPI (2024年1月~12月)	① 保険金お支払い件数	3件
	② アフターフォロー案内発送件数	1,181件

方針3 「当社業績と手数料の明確化」

【原則2,3,4】

- 当社は、お客さまがご負担される保険料を将来の保険金等のお支払いに備えているほか、最善の保険商品とサービスの販売・推奨やご契約継続中のサポート、安定的なシステム等の維持など、保険金等をお客さまへお支払いするために必要となる経費に充てています。
- 当社は、募集代理店に対して、お客さまに最善の保険商品の販売・推奨やご契約継続中のサポートを行う対価として手数料を支払っていますが、その手数料は、保険商品の特性や各代理店の業務運営の取組み状況などを考慮して設定しています。

<取組内容①>

ホームページにて「ディスクロージャー」の掲載

保険業法第272条の17において準用する保険業法第111条第1項及び第3項ないし第6項、並びに保険業法施行規則第211条の37に基づいて作成したディスクロージャー（業務及び財産の状況に関する説明書類）を掲載いたします。

<取組内容②>

お客さまがご負担される保険料について、お客さまの年齢・性別等で確定する金額を将来にわたって正確に提示すること、また、契約更新時には更新後の保険料を明示した案内を通知し、お客さまが保障に対する対価が把握できるよう情報提供するとともに、募集代理店への適切な手数料支払いの運営・管理に努めます。

KPI (2024年1月~12月)	① ディスクロージャーを公表	毎年1回
----------------------	----------------	------

方針4 「お客様への重要な情報の分かりやすい提供」

【原則2,3,4】

- 当社は、保険商品・サービス等に係る重要な情報をお客さまが十分に理解できるよう、高齢者・障がい者等、お客さまの属性等に応じた適切な方法で分かりやすく提供します。

<取組内容①>

お客さまに分かりやすい情報を提供するため、パンフレット・契約概要・注意喚起情報・契約のしおり、及び手続き書類の作成にあたり、お客さまの視点に立って、文字等の表現や大きさ・スタイル・配色・レイアウト・デザイン等を配慮し、見やすさ・分かりやすさを追求する取組みを行います。

<取組内容②>

障がいを抱えたお客さまに分かりやすい情報を提供するため、コミュニケーションを重視し相互理解を通じて、お客さまの視点に立って、代筆・代読・筆談等の工夫を行い適切な方法で情報を提供するよう努めます。

<取組内容③>

当社は、募集代理店に対し、保険商品の内容や手続き等に関する研修資料・マニュアルを提供し、教育・指導を行うとともに、コンプライアンスに関する情報等を逐次発信し共有します。

KPI (2024年1月~12月)	① 高齢者・障がい者対応に関する研修実施回数	1回
----------------------	------------------------	----

方針5 「募集人への教育・管理・指導態勢の構築」

【原則2,5,6】

- 当社は、当社は、募集代理店において商品提案や契約保全等の業務が適切に遂行できる態勢が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、委託後も本態勢が維持・改善されるよう指導・教育に努めます。

<取組内容①>

当社は、募集代理店の委託時に事前審査を行い、募集態勢の整備状況を確認のうえで代理店設置を行うとともに、定期的に全代理店の自主点検を実施し、募集態勢の維持・改善状況を確認します。

<取組内容②>

ご高齢のお客さまや障がいを抱えたお客様に対して、ご家族の同席、複数回の面談、複数の募集人等による確認等の対応により、お客さまの特性に配慮した適切かつ十分な説明を行うための態勢を整備します。

<取組内容③>

当社は、募集代理店が保険商品やお客さまの属性・特性に応じ、公的保険、税務等も考慮したうえで、お客さまに対して商品のしくみや取扱い等の情報提供が適切に行えるよう募集代理店および募集人に教育・指導を継続的に実施します。

KPI (2024年1月~12月)	① 代理店自主点検の実施回数	1回
	② 高齢者・障がい者対応研修の実施回数	1回
	③ 公的保険制度等の研修実施回数	1回

方針6 「お客様の声を経営に反映させる取組み」

【原則2,6】

- 当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を経営に反映させ、常に業務運営の改善や、お客様にとってより良いサービスの提供につなげていくよう、以下の取組を行っております。

<取組内容①>

苦情の分析と改善

当社は、お客さまからの苦情に関して、「誤解を含む不満足の表明」と広義に定義し、幅広く収集しております。

お客さまよりいただいた苦情について、調査・分析を行い、その起因となった案内が、各種法令等と照らし、苦情のレベルを確認するとともに、分析結果についてはコンプライアンスリスク管理部にて、内容に応じた改善施策を決定します。

<取組内容②>

お客さまのご意見・ご要望等の経営への反映

苦情以外の「ご要望」・「ご意見」・「ご相談」・「お褒めの言葉」等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図るとともに、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。

KPI (2024年1月~12月)	① お客様の声受付件数	1件
	② 苦情件数	1件
	③ ご意見・ご要望等件数	0件

方針7 「お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた取組」

【原則2,6,7】

- 当社は、すべての従業員が、業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。また、従業員の成長が会社の成長であると考え、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組み、定期的な従業員アンケートの実施等を整え、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めています。

<取組内容①>

コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し、従業員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しています。

<取組内容②>

募集人に対する適切な動機づけの枠組み、およびガバナンス体制の構築を図っており、従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価しています。

<取組内容③>

当社では「お客様本位の業務運営に関する方針」については、会議や研修等において、定期的に、役員より従業員に対して、様々な角度から当社の方針についてのメッセージを直接発信することで、一層の浸透を図っています。

KPI (2024年1月~12月)	① コンプライアンステスト実施回数	1回
	② 内部監査時に募集人ヒアリングを実施	1回
	③ 役員によるメッセージ発信回数	12回

ご参考:「金融庁【顧客本位の業務運営に関する原則】と当社取組方針の対応関係」

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針(「取組方針」)の対応関係は以下の通りとなります。		当社取組方針における該当箇所							
		取組方針 1	取組方針 2	取組方針 3	取組方針 4	取組方針 5	取組方針 6	取組方針 7	
金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則	原則2	顧客の最善の利益の追求	○	○	○	○	○	○	○
		(注1)	○	○	○	○	○	○	○
	原則3	利益相反の適切な管理			○	○			
		(注1)			○	○			
	原則4	手数料等の明確化			○	○			
	原則5	重要な情報の分かりやすい提供	○	○			○		
		(注1)	○	○			○		
		(注2)※							
		(注3)	○	○			○		
		(注4)	○	○			○		
		(注5)	○	○			○		
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	○	○			○	○	○
		(注1)	○	○			○	○	○
		(注2)※							
		(注3)※							
		(注4)	○	○			○	○	○
		(注5)	○	○			○	○	○
	原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等							○
		(注1)							○

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、保険会社から販売を委託されている保険商品をはじめとする当社が取り扱う金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5(注2)、原則6(注2)(注3)については本宣言の対象とはしていません。



愛グループ少額短期保険