

お客様本位の業務運営に関する 2024 年度取組状況

方針 1 に関する取組状況

- ・お客様の声を取りまとめ、毎月開催しているコンプライアンス・リスク管理委員会にて共有の上、分析や検証を行っております。
- ・お客様の声を活かした商品・サービスの開発または改善を行っており、保険金請求（事故報告）について、電話だけではなく、マイページでの受付も開始しています。
- ・また「申込画面での案内文」「マイページログイン時の制御」「メール案内文」等を見直しました。

2024 年度			
新規取扱契約件数	お客さまの声受付件数		
	苦情	苦情以外	
		保険事故	保険商品・契約手続等
15,561 件	4 件	182 件	1,994 件

集計期間：2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日

方針 2 に関する取組状況

- ・ホームページやパンフレットでは、商品・サービスに関する重要な情報を分かりやすく記載しております。
- ・保険のお申込みページでは、重要な情報をご確認いただかないとお申込みができないような仕組みとして、ご確認漏れを防ぐ工夫を行っております。

方針 3 に関する取組状況

- ・利益相反については、取引前に事前チェックを行う社内ルールを有しており、そのルールに則り、お客様の保護に努めております。

方針 4 に関する取組状況

- ・期初にコンプライアンス推進の年間活動計画を策定し、実行するとともにその進捗をチェックすることで、コンプライアンスの取組強化を図っております。
- ・従業員の目標設定時に、お客様本位の意識を伴う行動に関する項目を入れております。

原則 4、原則 5（注 2）（注 4）、原則 6（注 1）～（注 4）（注 6）（注 7）および補充原則 1～5 は当社の取引形態上、または、投資リスクある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。