

「お客様本位の業務運営方針」
に基づく取組み状況（2022年度）



Tokio Marine X少額短期保険株式会社

運営方針 1 お客様の声を活かした業務運営

- 「お客様からの信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、社員並びに代理店が「お客様の声」を真摯に受け止め、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。
(原則 2 :顧客の最善の利益の追求／原則 7 :従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)
- 当社は上記方針 1 に基づき、2022年度の指標 (KPI) を「**お客様の声の件数**」「**取組み実施件数**」に設定いたしました。

2022年度 (2023/3/7~3/31) お客様の声に関する指標 (KPI)

2022年度は新商品の販売開始に伴い、商品に関するプロモーションを実施いたしました。
お客様からお寄せいただいた声はプロモーション関連が最も多く、弊社はいただいた「ご要望」「ご不満」の声を真摯に受け止め、早期に要因を分析し、対応・改善を実施いたしました。

	お客様の声(件数)	取組み実施(件数)
プロモーション関連	10	10
商品内容関連	1	1
手続き関連	1	1
総計	12	12

運営方針 1 お客様の声を活かした業務運営

お客様からお寄せいただいた声に基づく主な取り組み事例

私たちは、お客様のあらゆる声を積極的に受け止め、迅速に要因を分析・対応し、お客様サービスの向上と業務改善に活かしています。

お客様の声	取り組み内容
SMSで広告が届いたが、本物かどうかかわからず不安	お客様に安心していただけるよう、弊社ホームページやキャンペーンサイト上にSMSを利用している旨を詳細に記載いたしました。また、SMSで送信するメッセージ内容に情報提供元を明記し、お客様が不安に思われないような文言に修正いたしました。
SMSの配信停止リンクがクリックできない	クリックできない原因を分析し、URLを含むメッセージの表記方法を変更いたしました。
SMSの広告配信を止めてほしい	ご要望いただいたお客様に対し、即時に配信停止を実施いたしました。
月額270円で加入できるのは魅力的なので、加入対象者を限定せず販路を拡大してほしい	早期にお客様へご連絡し、バイク向け自賠責保険の契約者であれば、自賠責保険の保険会社・代理店に関係なく専用Webサイトからご加入いただける旨をご説明しました。

運営方針 2 保険募集

- お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。
(原則 2 :顧客の最善の利益の追求／原則 5 :重要な情報の分かりやすい提供／原則 6 :顧客にふさわしいサービスの提供)

保険募集にあたっては、以下の事項を実施することにより、募集品質を確保します。

主な取組み内容	取組み実施状況
お客様から把握した意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。	商品内容についてのお問い合わせに対し、お客様の意向を的確に把握し、わかりやすい説明を実施いたしました。
ご契約にあたって必要な情報をお客様に提供します。	「Webサイトの商品紹介ページ」「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報のご説明）」等の作成にあたり、必要な情報をわかりやすく記載することや、特に重要な情報については強調して表示いたしました。
契約が満期の際に、お客様に満期前に漏れなく案内します。	お客様が保険契約の更新手続きを失念し無保険になってしまうトラブルの発生を未然に防止するために、お客様ごとに満期日を管理・把握し、保険契約の満期日以前に時間的余裕をもってお客様にご連絡メールを送信する取組を実施しています。

運営方針 3 保険金のお支払い（損害サービス）

- お客様のいざというときにお役に立てるよう、お客様の状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応える損害サービスの品質を確保し、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。
(原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供 / 原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供)

保険金のお支払いにあたっては、以下の事項を実施することにより、損害サービスの品質を確保します。

なお、お客様がご高齢である場合や、障がいがある場合等には、ご意向の把握等に関して、お客様の状況に配慮し、きめ細やかに対応するよう努めます。

主な取組み内容	取組み実施状況
正確に事故の内容を把握し、事故発生時の対応についてアドバイスを行います。	保険金請求時に必要な情報や書類について、商品紹介ページや保険金ご請求フォームの冒頭に明記いたしました。
お支払いが可能な保険金を漏れなくご案内します。	対象となる保険金について、保険金支払時に漏れないようダブルチェックを実施する体制を整えました。
適時・適切にご連絡し、必要な確認を行います。 お支払いする保険金については、わかりやすくご説明します。	お客様のご不安を解消するため、お客様のご要望や、事故の状況、経緯などを踏まえ、対応状況や今後の見込みについて適時ご連絡いたします。また、ご契約の内容や事故に関する情報に基づいてお支払いする保険金を適正に算出した上で、お客様にご理解いただけるよう丁寧にご説明に努めます。
保険金がお支払いできない場合は、丁寧にご説明します。	保険金がお支払いできない理由について、書面またはメールでわかりやすく説明を実施する体制を整えました。また、ご了承いただけない場合には「再審査請求制度」をご利用いただけることをご案内しています。

運営方針 4 運営方針の浸透に向けた取組み

- 常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。
(原則 2 :顧客の最善の利益の追求／原則 7 :従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)

以下の事項を実施することにより、運営方針を浸透させ、お客様本位の業務運営が適切に行える体制の構築、維持・改善を行います。

主な取組み内容	取組み実施状況
本運営方針の基礎となる「経営理念」や各種方針について研修等を行い、「お客様本位の業務運営」の浸透を図ります。	全役職員が法令、社会規範および社内規程を遵守するとともに、各業務を遂行する上で必要な知識等を習得し、「お客様本位」の価値観を持って業務運営ができるよう、周知徹底を図りました。また、社長と全社員による意見交換会の場において、「経営理念」に立ち返った判断をすることを意識しています。
日々の行動において、少額短期保険事業に携わるものとしての使命感が感じられるかどうか、お客様志向かどうかといった視点を取り込んだ人事制度としています。	人事考課においては、日々の行動において、少額短期保険事業に携わるものとしての使命感が感じられるかどうか、お客様志向かどうかといった視点を取り込んだ体系を用いています。

運営方針 5 利益相反等の管理

- 「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。
(原則 3 :利益相反の適切な管理)

東京海上グループは、「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めています。

主な取組み内容	取組み実施状況
持株会社である東京海上ホールディングス株式会社（以下、東京海上HDといいます。）は、東京海上グループの利益相反取引等の管理に関する事項を一元的に管理します。	「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、利益相反等の管理に努め、適切性および有効性が保たれていることを確認しています。
東京海上グループ各社が利益相反取引のおそれがある取引等を行うおうとする場合には、事前に東京海上HDに報告することとします。	
東京海上HDは、東京海上グループの利益相反取引等の管理態勢の適切性および有効性について定期的に検証してまいります。	

(別表) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

- 弊社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営方針」を策定のうえ弊社ホームページで公表しております。
- 金融庁の原則と当社「運営方針」ならびに「取組み状況」の関係は以下のとおりです。

※「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況

金融庁の原則 (注を含みます)	当社運営方針の該当箇所	取組み状況の該当箇所
原則 2	運営方針 1 : お客様の声を活かした業務運営 運営方針 2 : 保険募集 運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取組み	運営方針 1 : お客様の声を活かした業務運営 (※「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況) P. 2 ~ 3 運営方針 2 : 保険募集 (同上) P. 4 運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取組み (同上) P. 6
原則 3	運営方針 5 : 利益相反等の管理	運営方針 5 : 利益相反等の管理 (※「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況) P. 7
原則 5	運営方針 2 : 保険募集 運営方針 3 : 保険金のお支払い (損害サービス)	運営方針 2 : 保険募集 (※「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況) P. 4 運営方針 3 : 保険金のお支払い (損害サービス) (同上) P. 5
原則 6	運営方針 2 : 保険募集 運営方針 3 : 保険金のお支払い (損害サービス)	運営方針 2 : 保険募集 (※「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況) P. 4 運営方針 3 : 保険金のお支払い (損害サービス) (同上) P. 5
原則 7	運営方針 1 : お客様の声を活かした業務運営 運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取組み	運営方針 1 : お客様の声を活かした業務運営 (※「お客様本位の業務運営方針」に関する取組み状況) P. 2 ~ 3 運営方針 4 : 運営方針の浸透に向けた取組み (同上) P. 6

■ 原則 4、原則 5 (注 2)、原則 6 (注 1) ~ (注 4) は、当社取引形態上該当しない、もしくは該当する商品サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。