

「お客様本位の業務運営に対する基本方針」に関する主な取組状況

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、さまざまな声を真摯に受け止め、サービスの向上・ニーズに沿った商品の開発に積極的に取り組み、お客様の満足を追求し続けます。

【主な取組状況】

- ・お客さまからのお問い合わせをメールもしくは「お問い合わせフォーム」から受け付けており、いただいたご意見やご質問に対して速やかに回答が出来る体制を作っております。
- ・お客様から寄せられた声から得られた気づきや反省点をもとにサービスの改善に取り組んでおります。
- ・お客様が簡単に各種お手続きができるよう、継続的にお申込みフォームや契約者マイページの改良を実施しております。
- ・妊娠中の方がご加入いただける「母子保険はぐ」のお客さまから、出産後はより安価な医療保険に加入なされたいというお声を受け、よりシンプルで安価な「はぐファミリー医療保険」を開発しました。

2. 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、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引の適切な管理に努めます。

【主な取組状況】

- ・当社では、「利益相反管理方針」を定め、営業部門から独立した利益相反管理責任者を設置し、当社内で利益相反の対象となる恐れがある取引の管理を一元的に行っています。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品を選択する上で重要な情報を分かりやすく提供してまいります。

【主な取組状況】

- ・「母子保険はぐ」は、インターネット上で販売を行っておりますが、ご家族と保障の内容をご相談なされたいというお声を受け、わかりやすい商品パンフレットを作成しております。
- ・FAQ（よくある質問）をより活用いただけるよう、お客さまからのお問い合わせやFAQ（よくある質問）の閲覧状況の分析を元にして、継続的にFAQ（よくある質問）記事の追加や、記事中の文章表現の修正に取り組んでおります。

4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまのライフイベントに合わせたご要望にお応えする商品や加入方法を提供いたします。

【主な取組状況】

- ・「母子保険はぐ」では、出産後は誕生したお子さまに関する保障が開始しますが、出産後の心身共に大変な時期になるべくお手間とならないよう、お子さまの情報登録がインターネット上で完結するシステムを構築しております。
- ・新型コロナウイルス感染症の流行による、旅行や飲食における突発的な予約キャンセルに対するリスク管理の意識の高まりを受け、キャンセル費用に関する商品の開発を行い、提供しております。
- ・コロナ禍が明け、学校の団体旅行は再開の兆しを見せましたが、以前として急なケガや病気によりキャンセルの懸念は残っていることから、学校団体旅行向けのキャンセル保険を提供しております。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、保険商品の知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の向上・維持に努めてまいります。また、お客さま満足度の向上・維持に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

<参考> 金融庁が公表する「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対する基本方針」の対応関係

金融庁の原則	当社の基本方針
原則 2	1. お客様の最善の利益の追求 4. お客様にふさわしいサービスの提供
原則 3	2. 利益相反の適切な管理
原則 5	3. 重要な情報の分かりやすい提供
原則 6	4. お客様にふさわしいサービスの提供
原則 7	5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

(※) 「顧客本位の業務運営に関する原則」については、金融庁ホームページにてご確認ください。

原則 4、原則 5 (注 2) (注 4) および原則 6 (注 1～注 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、方針の対象としておりません。