

お客さま本位の業務運営に関する取組報告

1. お客さまの声を活かした業務運営

<主な取組内容>

「お客さま中心」の理念に基づき、お客さまからいただいた様々な声を、サービス向上や、業務改善につなげ、お客さまにとっての利便性の向上に取組みます。

<2021年度の主な取組結果>

●収入保険料の推移

事業年度	収入保険料（百万円）	前年比
2021年度	463	115%
2020年度	401	119%
2019年度	338	124%

2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供

<主な取組内容>

当社はお客さまのニーズに合わせ、身近でわかりやすい商品やサービスを、価値ある価格で提供いたします。

<2021年度の主な取組結果>

●健康増進型医療保険の発売

健康意識が高く、健康な方ほど保険料が安い医療保険を開発し発売しました（職域での展開）。

●家財保険のオンライン申込サービスの展開

オンライン完結でご自身のスマホからも簡単に家財保険が申し込めるサービスを開始しました。

3. わかりやすい情報の提供

<主な取組>

当社は、保険商品・サービス等に関する重要な情報について、お客さまに十分にご理解いただけるよう分かりやすく丁寧な説明をいたします。

<2021年度の主な取組結果>

●WEB約款の導入

オンライン上に約款を掲載し、お客さまからはインターネットにていつでもご覧いただけます。

- パンフレットの改訂

読みやすくなるよう、家財保険のパンフレット改訂をいたしました。

4. 利益相反の適切な管理

<主な取組>

当社はお客さまの利益が不当に害されることの無いよう、利益相反の恐れのある取引を適切に把握し管理いたします。

<2021 年度の主な取組>

- 取締役会を通じ、利益相反の有無を報告し不適切な取引が無いことを確認しています。

5. お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組み

<主な取組>

当社は、全ての従業員が「お客さま中心」の理念をもち、「イオン行動規範」に制定された行動を推進するとともに、これら実現のための教育や制度の構築・運用や、各種研修や教育に取り組みます。

<2021 年度の主な取組>

- 社内従業員向けの行動規範研修とコンプライアンス研修

これら研修を通じ、理念の浸透とコンプライアンス遵守の姿勢を推進するとともに、真摯なお客さま対応を行っています。これらにより当社契約センターにお問合せされた 95%以上のお客さまから「一定以上の満足を得た」という評価をいただいています。

- 代理店教育

代理店点検やコンプライアンス研修、システムの改修等を実施し、パートナーである当社保険代理店がコンプライアンスを遵守しお客さまへ丁寧に説明をすることを推進しています。

<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関する取組方針」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、「原則」）」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針（以下、「本方針」）」を公表しています。原則と本方針の関係は以下のとおりです。

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

※原則 4、原則 5（注 4）、原則 6（注 1、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、当社方針の対象としていません。

※原則の詳細は金融庁ホームページでご確認ください。（ <https://www.fsa.go.jp/> ）