

# 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。

<2022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
2022年度	518	110%
2021年度	463	115%
2020年度	401	119%

## 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。

<2022年度の主な取組結果>

### ●自転車修理・盗難費用保険の発売

イオングループで自転車販売を展開する「イオンバイク株式会社」と協業し、開発しました。現在、同社は自転車販売時に点検修理サービスや自転車の盗難、おケガ、賠償責任補償をセットしたサービス商品を販売しており、これの後続商品をご要望いただいております。サステナビリティの拡がりによる自転車利用の長期化とともに自転車に関する保険の長期化も必要となる昨今において、今回は現在のサービス利用者様の今後の更なる安心のためにリーズナブルにご加入頂ける補償の提供を開始いたしました。

## 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。

<2022 年度の主な取組結果>

●マイページの導入

契約者様専用のマイページを開設致しました。紙での証券発送を待たず、インターネットにていつでもご自分のご契約内容をご確認いただけます。

●障害をお持ちの方々などの利便性向上に向けた取組

保険契約においてスムーズなお手続きの実現のため、以下の取組を推進いたしました。

- ・障がい者等に配慮した取組に関するルールの整備
- ・取組方針について当社 HP、事務所店頭への掲載・掲示
- ・取組内容について社員研修の実施

●契約者様とのコミュニケーションを充実する取組

保険契約の満期をはじめとする重要なタイミングにおいて、契約様に対し確実に情報をお届けするために、SMS サービスを導入致しました。これにより、保険契約の更新時期等について、より明瞭且つタイムリーにご案内しています。

## 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。

<2022 年度の主な取組結果>

- 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、全ての従業員が社会規範や企業倫理に則った適切な判断と行動をするうえでの基準として、イオンフィナンシャルサービス株式会社が策定する「パーパス」を尊重し、その精神に従って行動します。これら実現のための教育や制度の構築・運用、各種研修や教育に取り組んでいます。

<2022 年度の主な取組結果>

●社内従業員向けの「パーパス」の浸透とコンプライアンス研修

研修を通じ、「パーパス」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/> ）

※本件についてのお問合せ先 イオン少額短期保険株式会社 管理部 03-6778-5530

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称	イオン少額短期保険株式会社
■ 取組方針掲載ページの URL :	<a href="https://www.aeonssi.co.jp/wp-content/uploads/2021/09/ir20210929.pdf">https://www.aeonssi.co.jp/wp-content/uploads/2021/09/ir20210929.pdf</a>
■ 取組状況掲載ページの URL :	<a href="https://www.aeonssi.co.jp/wp-content/uploads/2023/06/ir20230630.pdf">https://www.aeonssi.co.jp/wp-content/uploads/2023/06/ir20230630.pdf</a>

原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 2	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <p>金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客 に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図 るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文 化として定着するよう努めるべきである。</p>	実施	1. お客様の声を活かした業務運営	1. お客様の声を活かした業務運営
	<p>(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位 の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を 図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益 の確保につなげていくことを目指すべきである。</p>	実施	1. お客様の声を活かした業務運営	1. お客様の声を活かした業務運営
原則 3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b></p> <p>金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。</p>	実施	4. 利益相反の適切な管理	4. 利益相反の適切な管理
	<p>(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに 当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に 及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> </ul>	実施	4. 利益相反の適切な管理	4. 利益相反の適切な管理

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>			
原則4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <p>金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料 その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	非該当	<p>&lt;ご参考&gt; 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</p>	<p>&lt;ご参考&gt; 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</p>
原則5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <p>金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。</p>	実施	3. わかりやすい情報の提供	3. わかりやすい情報の提供
(注1)	<p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性</li> <li>・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）</li> <li>・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	実施	3. わかりやすい情報の提供	3. わかりやすい情報の提供

	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	実施	3. わかりやすい情報の提供	3. わかりやすい情報の提供
	(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	3. わかりやすい情報の提供	3. わかりやすい情報の提供
	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	非該当	<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	<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
	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	3. わかりやすい情報の提供	3. わかりやすい情報の提供
原則6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b>	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供	2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供

	<p>(注1) 金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨 等に関し、以下の点に留意すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと</li> <li>・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと</li> <li>・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと</li> </ul>	非該当	<p>&lt;ご参考&gt; 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</p>	<p>&lt;ご参考&gt; 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</p>
	<p>(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。</p>	実施	<p>2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供</p>	<p>2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供</p>
	<p>(注3) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。</p>	実施	<p>2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供</p>	<p>2. お客さまの声にお応えする商品やサービスの提供</p>
	<p>(注4) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。</p>	非該当	<p>&lt;ご参考&gt; 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</p>	<p>&lt;ご参考&gt; 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</p>

	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	2. お客様の声にお応えする商品やサービスの提供	2. お客様の声にお応えする商品やサービスの提供
原則7	<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b>		実施	5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取組み	5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取組み
	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。				
	(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取組み	5. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取組み
		<b>【照会先】</b>			
		部署		管理部	
		連絡先		03-6778-5530	