

## お客様本位の業務運営

### ＜お客様本位の業務運営に係る基本方針とお客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況＞

#### お客様本位の業務運営に係る基本方針

##### 1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

東京海上トラスト少額短期保険株式会社（以下、「当社」という）は、お客様の利益に繋がる誠実かつ適切な企業活動を行うために、「お客様本位の業務運営に係る基本方針」を定めます。

##### 2. 顧客への最善の利益追求

当社は、お客様に最善の利益がもたらされるよう常に追求し、行動いたします。

##### 3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。

##### 4. 重要な情報の分りやすい提供

当社は、お客様目線を持ち、不明や不安な点がないか確認しながら情報提供に努めます。

##### 5. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、できる限りお客様のニーズに応えられるよう、お客様にふさわしいサービスを提供いたします。

##### 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、お客様との信頼関係を構築していくため、高い倫理観を持ち、専門的な知識を兼ね備えた人材育成に努めます。

#### お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況

（ご参考）金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する方針」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、「お客様本位の業務運営に関する方針（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。

原則（注）	対応する本方針
原則 2	方針 1～5
原則 3	方針 3
原則 5	方針 4
原則 6	方針 5、方針 6
原則 7	方針 6

（注）本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しております。原則との関係は、対応関係表をご確認ください。なお、原則 4、原則 5（注 2）（注 4）及び原則 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、本方針の対象としておりません。

（金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。）

##### 方針 1 お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声を定期的に集約・分析し、全従業員に共有することにより業務改善・事業活動の品質向上に活かし、お客様本位の業務運営に努めます。

＜主な具体的取り組み＞

お客様の声は基幹システムに苦情、謝意始め 9 項目毎に管理、顧客のニーズを把握に努め、できる限り最高のサービスを提供する方針を実践している。

##### 方針 2 顧客への最善の利益追求

当社は、社会・経済等の環境変化や多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様のニーズ・ご意向に適した商品の開発に努めます。

＜主な具体的取り組み＞

「お客様の声」に基づくサービスの改善例

フリーダイヤルでの電話での解約・変更受付以外にホームページでも同様に受付ています。

##### 方針 3 利益相反の適切な管理

当社は、法令・諸規則のみならず社会一般に通用している常識または見解に照らして業務を行い、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引が行われることがないよう正確に把握し、適切に管理します。

#### ＜主な具体的取り組み＞

##### 1. 社内の管理態勢の整備

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、利益相反管理方針および利益相反管理規程を定め、管理ユニットが利益相反管理統括部署となり、以下の管理態勢を整備しております。

- (1) 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を以下の通り明確化しています。
  - ①お客さまの利益と当社グループの利益が相反するおそれのある取引
  - ②お客様の利益が当社グループの他のお客様の不利益となるおそれのある取引
  - ③当社グループが保有するお客さまに関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引（個人情報保護法または当社グループに適用されるその他の法令等の規定に基づく、あらかじめ特定された利用目的に係る取引を除きます。）
  - ④上記①から③のほか、当社グループのお客さまの保護等の観点から、特に管理を必要とする取引またはその他の行為
- (2) 社員は類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、利益相反管理統括部署に報告を行い、指示・助言に基づき、適切な対応措置を講じる運営としています。
- (3) 利益相反管理統括部署は新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、利益相反態勢の適切性を検証しています。

##### 2. 社員への教育 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的に実施し、周知・徹底を図っています。

当社は、お客様への情報提供や説明にあたっては、お客様にご理解いただけるように商品内容やサービスに関する情報を充実させるとともに、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、わかりやすく丁寧に説明します。

#### ＜主な具体的取り組み＞

##### 1. ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

当社の主力保険商品である賃貸住宅入居者向けの家財保険・賠償責任保険は、主に不動産会社が代理店となり保険加入いただくことが多いため、わかりやすい商品パンフレット（重要事項説明書を含む）を作成するとともに、代理店の教育指導にも取り組んでおります。また、当社へ直接電話やメールで照会できる体制も整っております。

##### 2. ご継続を十分にご検討いただくための取り組み

ご契約継続時に、保険契約者に時間的余裕をもってご検討いただけるよう、継続案内書を満期日の 90 日前から通知しております。

#### 方針 4 重要な情報の分りやすい提供

当社は、お客様への情報提供や説明にあたっては、お客様にご理解いただけるように商品内容やサービスに関する情報を充実させるとともに、商品内容やリスク内容等の重要な情報について、わかりやすく丁寧に説明します。

#### ＜主な具体的取り組み＞

##### 1. ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

当社の主力保険商品である賃貸住宅入居者向けの家財保険・賠償責任保険は、主に不動産会社が代理店となり保険加入いただくことが多いため、わかりやすい商品パンフレット（重要事項説明書を含む）を作成するとともに、代理店の教育指導にも取り組んでおります。また、当社へ直接電話やメールで照会できる体制も整っております。

##### 2. ご継続を十分にご検討いただくための取り組み ご契約継続時に、保険契約者に時間的余裕をもってご検討いただけるよう、継続案内書を満期日の 90 日前から通知しております。

当社は、法令・諸規則のみならず社会一般に通用している常識または見解に照らして業務を行い、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引が行われることがないよう正確に把握し、適切に管理します。

#### 方針 5 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、できる限りお客様のニーズに応えられるよう、お客様にふさわしいサービスを提供いたします。

##### ＜主な具体的取り組み＞1. 社内の管理態勢の整備

「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、利益相反管理方針および利益相反管理規程を定め、経営管理部が利益相反管理統括部署となり、以下の管理態勢を整備しております。

#### 方針 6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、全ての従業員が本方針を正しく理解し、お客様本位の行動をしていくために、社員教育を継続的に行うとともに、適切なガバナンス体制を整備します。

#### ＜主な具体的取り組み＞

##### 1. お客様の苦情の分析と経営への反映

お客様の苦情については、毎月開催する「コンプライアンス委員会」でお申出内容や課題を分析し、毎月開催する取締役会でも協議を行い、経営改善に活かしております。

## 2. 全役職員への浸透に向けた取組

当社では、全役職員が参加する全体会議を毎週開催しております。お客様本位の行動を実践するための社員教育を継続的に実施し、全役職員一丸となり、お客様本位の業務運営に努めてまいります。

## 3. 企業風上の定着に向けた取組

全役職員が法令等を遵守し、お客様本位の業務運営を実施していく上で、法令違反、社内規定違反、不適切な行為があった場合は、全役職員から直接代表取締役へ通報することや、毎週開催される全体会議に問題提起することが可能な企業風上を定着化させる取り組みを行なっております。