

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく取組状況

#	2023年度下半期および2024年度上半期の取組状況	該当する方針																	
1	<p>お客さまの声の収集と分析</p> <table border="1" data-bbox="309 371 1187 694"> <tr> <td colspan="2">お客さまの声</td> <td>7,553件</td> </tr> <tr> <td colspan="2">苦情</td> <td>4件</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">苦情以外</td> <td>保険商品内容関連</td> <td>235件</td> </tr> <tr> <td>契約内容関連</td> <td>5,161件</td> </tr> <tr> <td>契約手続き関連</td> <td>2,009件</td> </tr> <tr> <td>保険事故関連</td> <td>34件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>110件</td> </tr> </table> <p>お客さまの声の分類項目と定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情 --- お客さまからの不満足の表明 ・(苦情以外) 保険商品内容関連 --- 契約手続きに入る前の段階で保険商品についての問い合わせ ・(苦情以外) 契約内容関連 --- 契約内容についての問い合わせ (契約締結後) ・(苦情以外) 契約手続き関連 --- 新規契約のほか、異動、解約、更改も含めた手続きに関する問い合わせ ・(苦情以外) 保険事故関連 --- 実際に発生した保険事故に関する問い合わせ ・(苦情以外) その他 --- 苦情以外で上記項目に該当しないもの <p>当社では、半期に一度、お客さまの声の収集と分析、必要に応じて、それに基づいた業務改善を策定し、取締役会に報告する体制としています。</p>	お客さまの声		7,553件	苦情		4件	苦情以外	保険商品内容関連	235件	契約内容関連	5,161件	契約手続き関連	2,009件	保険事故関連	34件	その他	110件	方針1, 4
お客さまの声		7,553件																	
苦情		4件																	
苦情以外	保険商品内容関連	235件																	
	契約内容関連	5,161件																	
	契約手続き関連	2,009件																	
	保険事故関連	34件																	
	その他	110件																	
2	<p>お客様のニーズに応えた商品開発、商品のシンプル化の推進</p> <p>弊社では社会経済状況を鑑み、お客様にご満足いただけるように商品の開発や見直しを随時行っています。</p> <p>新型コロナウイルスが感染症法上の5類に移行され、アウトドア・レジャーも以前の景色を取り戻した今、より多くのお客様が安心してレジャーを楽しめるよう、傷害保険「スマQfield」の提供を開始しました。</p> <p>傷害保険「スマQsnow」では、よりわかりやすく、お客様にとって必要な保障が手厚くなるよう見直しました。</p>	方針1, 2, 4																	
3	<p>家財保険のパンフレット改訂および申込フォームの改修</p> <p>お客さまの声を活用すべく、受付状況の全社員への共有とお客さまの声に基づく改善策の協議を実施しています。</p> <p>お問い合わせが多かった「申込方法」や「保険料の引き落とし方法」に関する説明をパンフレットに追加しました。</p>	方針2																	

	<p>お客様が支障なく申込フォームへご入力いただけるよう、メールアドレス誤入力防止の制御を入れる改修をいたしました。</p> <p>引き続きお客様のお手続きが簡便となるよう、分かりやすい手続き画面設計やレイアウト見直しに努めます。</p>	
4	<p>利益相反の適切な管理の取組み</p> <p>利益相反が生じていないか確認するため、新規取引開始時、新サービス開始時には各部門責任者による協議・相互牽制を実施しています。</p> <p>弊社が保有するお客様情報の適切な管理を実現し、利益相反が生じない仕組みを、複数ベンダーの提供サービスを比較検討し導入しております。</p>	方針3

（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状況」との関係について

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2）（注4）は当社の取引形態上、または、投資リスクある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。

(参考) 公表済の当社のお客さま本位の業務運営に関する取組方針

東急少額短期保険株式会社（以下、「当社」といいます。）は、東急不動産ホールディングスグループの一員であり、保険事業を通じて「あったらいいな」をお客さまと共に創っていくことを掲げ、常にお客さまと向き合い、選ばれ続ける企業を目指しております。

上記に基づき「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下「当方針」といいます。）を策定・公表するとともに、当方針に係る取組状況を定期的に評価・公表・見直しを実施することで、常に業務の改善に努めてまいります。

方針1 お客さまの最善の利益を追求することで適切なサービスを提供します

当社は、多様化するお客さまニーズや社会環境の変化を捉えるべく、常にお客さまと向き合い続けることで「あったらいいな」を創造してまいります。

<取組例>

- お客さまのお声を集約・分析することで、商品・サービスの開発及び改善に生かしてまいります。
- シンプルでわかりやすい商品を提供し、お客さまのニーズに沿って最適な商品・サービスを選択いただけるよう努めてまいります。

方針2 お客さまにとって重要な情報をわかりやすく提供します

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品・サービスを選択するための重要な情報をお客さまの立場に立って分かりやすく提供します。

<取組例>

- 商品・サービスの内容や重要事項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するなどの工夫に努めます。

方針3 利益相反の適切な管理を行います

当社は、お客さまの利益が不当に侵害されることのないよう、利益相反の恐れのある取引を適切に管理する態勢を構築してまいります。

<取組例>

- 全役職員に対して利益相反に関する研修等を行い意識の向上に努めます。

方針4 お客さまを中心に考えて業務を遂行します

当社は、お客さま視点での業務運営を定着させるため、全役職員に各種教育を実施し、日々業務改善に努めてまいります。

<取組例>

- カスタマーサポートへの問合せ等のお声を全従業員が目を通す仕組みの構築と、業務改善に生かすための教育に努めます。
- 各方針における取組状況は別途定める KPI により可視化し、業務の改善に活用してまいります。