

## 2023年度「お客様本位の業務運営方針」の取組状況

■2023年度における「お客様本位の業務運営方針」の取り組み状況を報告します。

方針		取組状況								
方針1	お客様の最善の利益の追求	<p>■お客様の利便性向上および保険会社の重要な責務と考え、保険金請求書類が完備した日から保険金支払いまでの日数（保険金支払日数）を業務運営指標としております。</p> <p>2023年度の保険金支払の平均日数は5.6日です。</p> <p>内訳は以下のとおりです。</p> <table border="1"><thead><tr><th>3日以内</th><th>5日以内</th><th>7日以内</th><th>7日超</th></tr></thead><tbody><tr><td>25.8%</td><td>28.9%</td><td>29.9%</td><td>14.4%</td></tr></tbody></table> <p>引き続き、保険金の早期支払いに向け、業務の効率化に取り組んでまいります。</p>	3日以内	5日以内	7日以内	7日超	25.8%	28.9%	29.9%	14.4%
3日以内	5日以内	7日以内	7日超							
25.8%	28.9%	29.9%	14.4%							
方針2	利益相反の適切な管理	<p>■当社は利益相反の可能性のある取引については、適宜、取締役会において報告・審査する体制としております。</p> <p>尚、当期間において、当該事案はございませんでした。</p>								
方針3	重要な情報の分かりやすい提供	<p>■お申込みの際、商品内容を正しく理解するための情報として「契約概要」、お客様に注意喚起をする為の情報として「注意喚起情報」をご提供、ご説明している他、申込書にはお客様のご意向の確認欄を設けており、お客様にわかりやすい申込書に努めております。</p> <p>また、弊社ウェブサイトの商品概要ページに商品の特性や上記の「契約概要」、「注意喚起情報」を掲載する等、お客様が必要な情報をいつでも取得できるよう整備しております。</p>								
方針4	お客様にふさわしいサービスの提供	<p>■当社商品のご満足度を測る指標として、ご加入後の継続率を業務運営指標としております。</p> <p>2023年度の継続率は99.2%です。</p> <p>引き続き、継続率の維持・向上に向け、商品・サービスの充実に取り組んでまいります。</p>								
方針5	社員に対する適切な動機づけの仕組み等	<p>■お客様サービスの向上、法令遵守の周知徹底を目的に全役職員に対し、定期的に教育・研修を実施しております。</p> <p>当期間においては、以下のとおり実施いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・2023年 7月：情報セキュリティ教育</li><li>・2024年 2月：コンプライアンス研修</li></ul>								

注1) 本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「金融庁原則」という。)に照らして策定しております。

金融庁原則との関係は、対応関係表をご確認ください。

([https://www.sbipet-ssi.co.jp/pdf/taiou\\_kankeihyou.pdf](https://www.sbipet-ssi.co.jp/pdf/taiou_kankeihyou.pdf))

なお、原則4、原則5(注2)および原則6(注2~5)は、当社の引受形態、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。

注2) 金融庁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。

(<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>)