



お客様本位の業務運営を実現するための取組方針

私たち積水ハウスグループは、企業理念として、根本哲学を「人間愛」、基本姿勢を「真実・信頼」、目標を「最高の品質と技術」、事業の意義を「人間性豊かな住まいと環境の創造」に据えています。

根本哲学である「人間愛」とは、「人間とは夫々かけがえのない貴重な存在である」という認識の下に、相手の幸せを願いその喜びを我が喜びとする奉仕の心を以て何事も誠実に実践すること」であり、積水ハウスグループは、この「人間愛」に根差し、「真実・信頼」を旨として、「人間性豊かな住まいと環境の創造」という使命を担って参ります。

弊社は、積水ハウスグループの一員として、この企業理念に則り、お客様の万一の時の備えとして、安心・安全をご提供する少額短期保険事業会社としての役割を果たし、お客様の永遠の幸せを希求するために、お客様ひとり一人を大切にすることを業務に努めて参ります。

1. お客様の最善の利益の追求

弊社は、「お客様から信頼される少額短期保険会社であることの観点から、お客様の声に対して貴重なご意見として真摯に受け止め、その事に誠実に対応し、お客様サービスの向上と業務改善に努めて参ります。

お客様の声への対応基本方針

1. お客様の声への対応を最優先課題として取り組みます。
2. お客様の声に、会社の組織をあげて責任をもって対応します。
3. お客様の声を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供につなげます。

2. 利益相反取引についての適切な管理

弊社は、お客様のご意向を適切に把握し、利益が不当に害されることのないよう、ご意向に沿った商品、サービスの提供を行うことで、お客さまとの利益相反の排除に徹底して努めて参ります。

利益相反取引等に関する基本方針

弊社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、法令および利益相反管理等に関する基本方針に従い、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、業務を遂行します。

1. 利益相反のおそれのある取引の特定方法および類型

(1) 特定方法

当社では、対象取引の個別具体的な事情に応じて「利益相反のおそれのある取引」に該当するか否かを判断します。

(2) 類型

「利益相反のおそれのある取引」の取引類型として分類し、適切に管理します。

2. 管理方法

当社は、利益相反となる取引を特定した場合、次に掲げる方法その他の適切な方法により、利益相反のおそれのある取引を適切に管理します。

(1) 対象取引を行う部門と当該お客様との取引を行う部門を分離する方法

(2) 対象取引または当該お客様との取引の条件または方法を変更する方法

(3) 対象取引または当該お客様との取引を中止する方法

(4) 対象取引に伴い、当該お客様への利益相反の開示とお客様の同意を得る方法

3. 管理体制

当社は、利益相反の適切な管理を確保するため、管理責任部署を定め、利益相反管理を行います。

3. 重要な情報の分かりやすいご提供

弊社は、お客様との保険募集にあたり、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際しての必要な情報を丁寧にご説明しながら、お客様にふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めて参ります。具体的な取組内容としましては、

(1) 重要事項などお客様への重要な情報の提供

- ・保険加入のお申し込み時には、お客様のご意向を把握し、「リーフレット」「重要事項説明書」「ご契約のしおり」その他の資料をもとに、保険商品や保険約款、ご契約内容についてご説明するとともに、ご意向に沿った保険商品をご案内します。
- ・ご契約前には、重要事項説明書などにより、保険契約における重要な事項(特にお客様にとって不利益となる情報等)について説明し、保険契約の内容がお客様のご意向に合致しているかを、お客様ご自身でご確認いただきます。
- ・お客様にお渡しするリーフレットや、ホームページに掲載する商品内容・重要事項説明内容等については、お客様の見易さ、わかり易さを重視するよう努めて参ります。

(2) 推奨販売時におけるご説明

複数の保険会社の商品を販売している弊社の代理店においては、複数の保険商品の中から弊社の MASTGUARD をお勧めする場合、推奨理由等をお客様にご説明します。

(3) お客様のご契約の適切な管理

お客様に必要なサービスを継続的にご提供するとともに、ご契約内容の変更や、物件から退去される場合の、保険契約のお取扱等、適宜・適切な対応を行うとともにお客様の保護や利便性の向上に努めて参ります

4. お客様に相応しいサービスのご提供

弊社は、お客様の万一の保険事故発生時には、お役に立てるようお客様の状況や立場、お考えに寄り添い、ご信頼にお応え出来る損害サービスの品質を確保するとともに、迅速かつ適切に保険金をお支払いするよう努めます。具体的な取組内容としましては、

- (1) 正確に事故を把握し、事故発生時の対応について適切なアドバイスを行ないます。
- (2) お支払が可能な保険金を漏れなくご案内します。
- (3) 適時・適切にご連絡し、必要な確認を行ないます。
- (4) お支払いする保険金については、わかり易くご説明します。
- (5) 万一、保険金がお支払いできない場合には、丁寧に理由をご説明します。

5. 従業員に対する適切な動機づけ

私たち積水ハウスグループでは、企業理念・行動規範や企業行動指針・企業倫理要項を記載した小冊子を全従業員に配布し、周知・徹底を図っています。また、毎年、全従業員を対象として「ガバナンス意識調査」を実施し、企業倫理意識や職場環境等の現状を把握し、組織単位での意見交換の機会を設けながら、より良い職場風土づくりに注力しています。

さらに、コンプライアンスに関する研修等を適宜実施しており、これらを通じて適切な動機づけを行い、お客様本位の業務運営が定着するよう努めて参ります。