お客様本位の業務運営方針

当社は、お客さま本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定し、取組状況の定期的な見直しを行います。又、常にお客様との対話を通じて業務運営の在り方も見直します

１．お客様の声を活かした業務運営

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。

2. 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。

３．重要な情報の分かりやすい提供

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。

4. お客様のニーズに対応した商品の開発と損害サービスの品質の向上

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と、損害サービスの品質の向上に努めます。

５．業務運営方針の浸透に向けた取組み

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。

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 、方針 5
原則 3	方針 2
原則 5	方針 3
原則 6	方針 4、方針 5
原則 7	方針 5

（注）原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 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、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。

方針１．お客様の声を活かした業務運営

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登録し、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。
また、保険更新のご案内については、お客様の声により、携帯電話へのショートメールの内容を分かりやすい内容へ改善いたしました。

方針 2. 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
「お客様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。
（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
「お客様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＞
従業員の定期的な研修を毎月 1 回行っており、継続的な研修によりお客様対応の品質向上に努めております。

方針３．重要な情報の分かりやすい提供
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 2020 年 4 月に改訂し、代理店の教育指導にも取り組んでおります。
また、当社へ直接のお電話やメールにて保険商品を照会できる体制も整えており、弊社従業員の人員も 2 名増やして、従来より更に迅速かつ丁寧なお客様対応に努めております。

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．お客様のニーズに対応した商品の開発と損害サービスの品質の向上
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と、損害サービスの品質の向上に努めます。

＜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。

保険金のお支払いについては、迅速かつ適切にお支払いが出来るよう、普段から品質の確保に努めております。（保険金支払い内容確定からの支払日数は 7 日以内）

方針５．業務運営方針の浸透に向けた取組み
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．企業風土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土を定着化させる取り組みを行っております。

以上

掲載・更新年月日:　2024年8月28日

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	日本ワイド少額短期保険株式会社
■取組方針掲載ページのURL　:	https://www.japanwide.co.jp/images/operation.pdf
■取組状況掲載ページのURL　:	https://www.japanwide.co.jp/images/operation.pdf

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	**【顧客の最善の利益の追求】** 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。		実施	1. お客様の声を活かした業務運営 方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	「方針1. お客様の声を活かした業務運営」「方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み」 に関する主な具体的取り組み
	（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。	実施	1. お客様の声を活かした業務運営	「方針1. お客様の声を活かした業務運営」「方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み」 に関する主な具体的取り組み
原則3	**【利益相反の適切な管理】** 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。		実施	4. 利益相反の適切な管理	「方針4. 利益相反の適切な管理」 に関する主な具体的取り組み
	（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。 ・　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 ・　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 ・　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	実施	4. 利益相反の適切な管理	「方針4. 利益相反の適切な管理」 に関する主な具体的取り組み
原則4	**【手数料等の明確化】** 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。		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「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係について』（注）	『<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」との関係について』（注）
原則5	**【重要な情報の分かりやすい提供】** 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。		実施	3. 重要な情報の分かりやすい提供	「方針3. 重要な情報の分かりやすい提供」に関する主な具体的取組
	（注1）	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・　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 ・　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 ・　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） ・　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	実施	3. 重要な情報の分かりやすい提供	「方針3. 重要な情報の分かりやすい提供」に関する主な具体的取組
	（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）。	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「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係について』（注）	『<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」との関係について』（注）

	（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. 重要な情報の分かりやすい提供	「方針3. 重要な情報の分かりやすい提供」に関する主な具体的取組
	（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意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「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係について』（注）	『＜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」との関係について』（注）
	（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	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供	「方針3. 重要な情報の分かりやすい提供」に関する主な具体的取組
原則6	**【顧客にふさわしいサービスの提供】** 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	方針2. お客様のニーズに対応した商品の開発および方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	「方針2. お客様のニーズに対応した商品の開発」および「方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み」 に関する主な具体的取組
	（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。 ・ 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 ・ 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 ・ 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	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「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係について』（注）	『＜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」との関係について』（注）
	（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。	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「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係について』（注）	『＜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」との関係について』（注）
	（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。	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「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係について』（注）	『＜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」との関係について』（注）
	（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。	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「お客様本位の業務運営に関する方針」との関係について』（注）	『＜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」との関係について』（注）
	（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. お客様のニーズに対応した商品の開発および方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	「方針2. お客様のニーズに対応した商品の開発」および「方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み」 に関する主な具体的取組
原則7	**【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】** 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。		実施	5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	「方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み」 に関する主な具体的取り組み
	（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. 業務運営方針の浸透に向けた取組み	「方針5. 業務運営方針の浸透に向けた取組み」 に関する主な具体的取り組み

【照会先】	
部署	業務部および管理部
連絡先	092-983-8014　https://www.japanwide.co.jp/