

2023年6月13日

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取り組み状況について (2023年度版)

大同火災海上保険株式会社（社長：与儀 達樹）（以下、当社）は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取り組み状況について（2023年度版）を策定しましたのでお知らせいたします。

当社は2017年3月に金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年10月に「お客さま本位の業務運営方針」（以下、当社方針）を定めるとともに、当社方針に対応した「お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況」を公表しています。

当社は、「お客さま視点による業務運営」を実現し、沖縄に根差した損害保険会社として“日本一あんしん・あんぜんな沖縄県”の実現に貢献し、お客さまから絶対的な支持・信頼を得られる会社に向けて、コンプライアンスを経営上の重要課題と位置づけ、あらゆる事業活動の局面において、コンプライアンスの徹底を最優先し、公平かつ公正な事業運営に努めてまいりました。

当社は、当社方針のもと、お客さま本位の業務運営の実現に向け、各方針に基づく取組状況を確認し、改善を図るとともに、取組状況を定期的に公表し、お客さまから支持・信頼され、沖縄とともに成長し続ける企業をめざしてまいります。

当社は地方に在立基盤を有し、「この島の損保。」として地域社会の皆様よりお力添えいただき損害保険事業を営んでいます。少しでも地域社会の発展に寄与したいとの思いから毎年社会貢献活動に取り組んでいます。また、当社のあらゆる事業活動を通して、社会価値を共創し、持続可能な社会づくり（SDGsの達成）に貢献してまいります。

2022年度からは全社的なサステナビリティ推進を担う「事業戦略・サステナビリティ推進室」を新たに設置しており、これまで以上に当社の事業活動を通じた社会価値の共創と持続可能な社会づくり（SDGsの達成）に貢献しております。

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取り組み状況について

(2023 年度版)

方針 1	お客さまの声を経営に活かしていくための取り組み	P2
方針 2	お客さまのニーズに対応した商品・サービスの提供	P8
方針 3	保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供	P14
方針 4	保険金のお支払業務(損害サービス)の品質向上	P17
方針 5	利益相反の適切な管理	P19
方針 6	お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取り組み	P21

【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、「お客さま本位の業務運営方針」（以下「方針」）を公表しております。原則と方針の関係は以下の通りです。

金融庁	対応する方針
原則 2. 顧客の最善の利益の追求	方針 1. 方針 6.
原則 3. 利益相反の適切な管理	方針 5.
原則 5. 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3. 方針 4.
原則 6. 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2. 方針 3.
原則 7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 6.

※原則 4、原則 5（注 2）（注 4）、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・サービスの取扱いがないため本方針の対象としておりません。

※原則の詳細については金融庁のホームページをご確認ください。

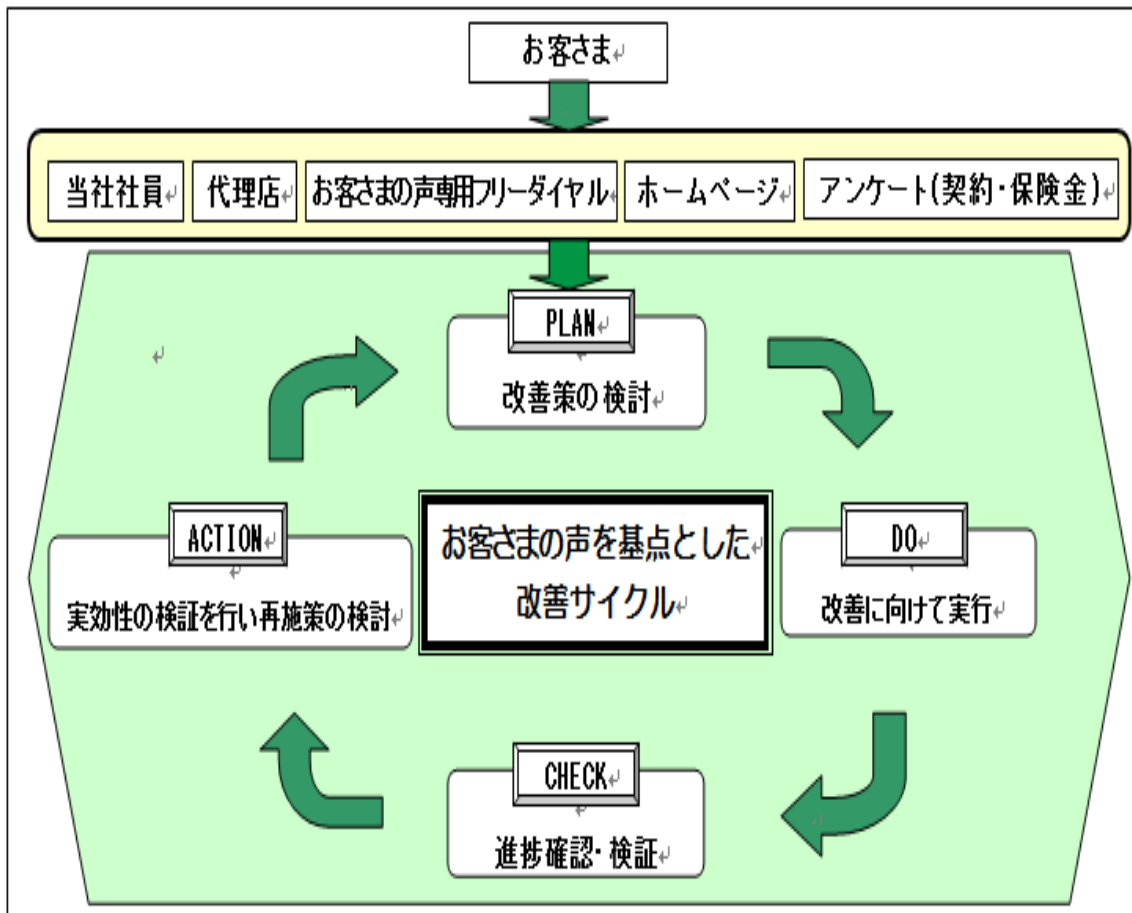
方針 1. お客様の声を経営に活かしていくための取り組み

当社は、お客様の声対応方針のもと「お客様の声」を全役職員が真摯に受け止め、迅速・適切な対応を行うとともに、お客様の立場に立った業務改善を実施して、お客様満足の上と業務品質および経営品質の向上に努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. お客様の声を受けとめる仕組み

- ・ 全社員を「お客様の声」受付および対応担当者とし、お客様からお寄せいただいた内容を主管部署である、お客様相談センターへ速やかに報告し情報を一元管理しています。
- ・ その後、お寄せいただいた「お客様の声」について、全社員へ情報の共有化を図り、各部署で事例研究として活用し、お客様サービスの向上に努めています。



2. お客様の声にお応えするための取り組み

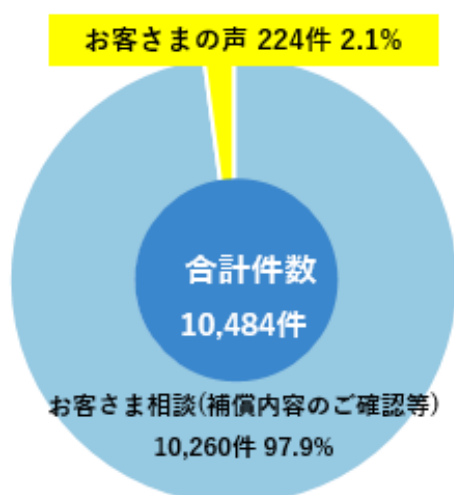
- (1) お寄せいただいた「お客様の声」について、担当部署において原因分析を行い、それに基づく再発防止策の全社展開を行い、積極的に業務改善、業務品質の向上を図っています。
- (2) また、経営品質向上委員会を設置し、再発防止策、業務改善策について、お客様第一の取り組みを審議・検討することにより、経営品質向上に努めています。
- (3) 自動車保険、火災保険をご契約いただいたお客様を対象に「お客様満足度に関するアンケート」を実施し、お客様よりご回答いただいた内容や貴重なご意見ご要望について、関連部署へ連携し、各種施策への反映に努めています。

※自動車保険（2021年4月以降始期）、火災保険（2021年1月以降始期）をご契約いただいたお客様で Web 証券を選択いただいた場合、Web でのアンケート回答が可能としております。

●お客様の声受付状況

申出内容別	2020年度	2021年度	2022年度	前年度比
契約・募集行為（ご契約手続きに関するもの）	73件	76件	48件	63.2%
契約の管理・保全・集金（ご契約の管理に関するもの）	92件	119件	68件	57.1%
保険金（保険金支払いに関するもの）	67件	76件	65件	85.5%
個人情報	2件	2件	1件	50.0%
その他	10件	11件	42件	381.8%
合計	244件	284件	224件	78.9%

●2022年度のお客様の声受付状況



●お客さまアンケートの実施

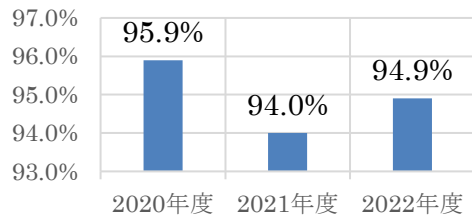
保険契約時の業務品質、商品・各種サービス、契約手続き時の満足度の向上に向け、自動車保険をご契約いただいたお客さまにアンケートを実施しております。

①返信率

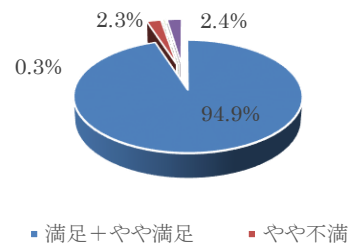
	郵送件数	返信件数	返信率
2020年度	153,719件	3,998件	2.60%
2021年度	159,953件	2,676件	1.68%
2022年度	152,670件	1,751件	1.15%

2022年度の当社に対する総合満足度は、約94.9%のお客さまから「満足・やや満足」という評価をいただきました。一方で、2.7%のお客さまにはご満足いただけない結果となりました。ご返信いただいたご意見ご要望につきましては、真摯に受け止め関連部署へ連携し、当社サービス、商品等への反映を検討し、業務品質の向上に努めてまいります。

②大同火災に対する総合満足度

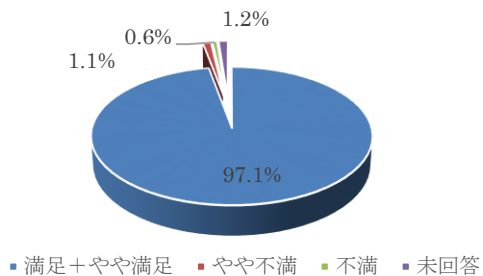


大同火災総合満足度（2022年度）



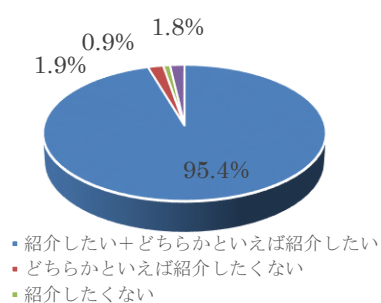
③代理店に対する総合満足度（2022年度）

代理店総合満足度（2022年度）



④代理店の推奨度（2022年度）

代理店推奨度（2022年度）

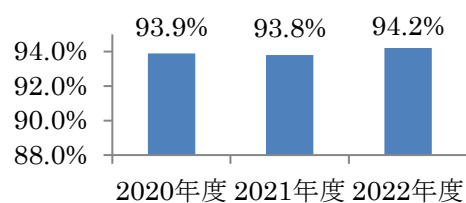


●事故対応サービスに関するお客さまアンケート結果

①返信率の推移

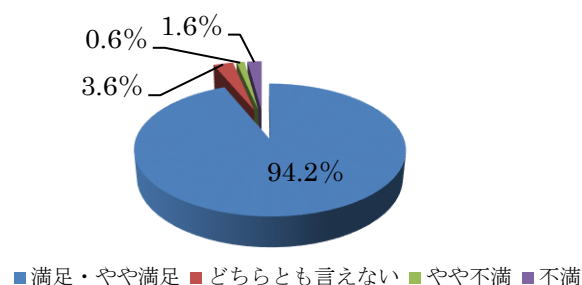
	郵送件数	返信件数	返信率
2020年度	19,110 件	1,369 件	7.16%
2021年度	13,716 件	1,348 件	9.83%
2022年度	17,494 件	1,263 件	7.22%

②事故対応満足度



2022年度の事故対応満足度結果においては、約94.2%のお客さまから「満足・やや満足」という評価をいただきました。一方で、2.2%のお客さまには満足いただけない結果となりました。当社は、これからもお客さまからの評価・ご意見を真摯に受け止め改善を図ってまいります。

事故対応満足度（2022年度）



3. お客様の声に基づく改善事例の公表

お客様の声に基づく改善事例として、商品やサービス等に関して「『お客様の声』から改善した事例」を、当社ホームページやディスクロージャー誌等で公表しています。

●お客様の声に関する改善事例

お客様の声	改善結果
<p>インターネット（当社ホームページ）で自動車保険料の見積もりができるようにしてほしい。</p>	<p>2022年11月1日より、DAY-GO!くるまの保険を対象に「WEB見積もり（保険料の試算）」を行うことができるようになりました。</p> <p>また、保険料試算結果を見積書として印刷することもできます。</p>
<p>ロードサービスを利用しようと大同火災のホームページで検索したが、電話番号がどこにも見当たらない。</p> <p>「事故にあわれたら」の中の「お電話でのご連絡」と同様、に目立つように電話番号を表示してほしい。</p>	<p>当社ホームページのトップ画面に「ロードサービス専用ダイヤル」を表示しました。</p> <p>また、次のお客様がロードサービスの対象となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「DAY-GO!くるまの保険」をご契約のお客様 ・「DAP」をご契約で「事故・故障時ロードアシスト特約」をセットされているお客様
<p>補償範囲が限定的な「車両保険（車対車+A）」でも、当て逃げや動物との衝突の事故補償をしてほしい。</p> <p>※「+A」とは、車両危険限定補償特約（A）の略称です。車両危険限定補償特約は、火災や台風等により被保険自動車に損害が生じた場合に補償されます。</p>	<p>2023年1月1日保険始期契約より、「車両保険（自動車・動物+A）」へ名称を変更し、「当て逃げ事故」と「動物との衝突・接触事故」等が補償されるようになりました。</p> <p>また、補償範囲を拡大しましたが、同特約の保険料の改定はありません。</p>
<p>二輪でDAPを契約し車両保険を付帯しているが、二輪自動車の盗難は補償対象外と説明を受けていた。</p> <p>しかし、届いた証券を確認すると「お車の補償」の中に【火災・爆発・盗難など】も補償される記載となっている。</p> <p>下段の「その他の補償・特約」欄</p>	<p>保険証券の「補償の概要（内訳）」の記載内容を見直し、【火災・爆発・盗難など】の説明の中に「（DAPについては二輪・原付は対象外）」と追記いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 下記、見直し後の表示内容 <p>【火災・爆発・盗難など DAPについては二輪・原付は対象外】</p>

<p>に「二輪・原付盗難補償対象外特約」と記載されていても見逃し、盗難も補償されると勘違いしてしまう。</p>	
<p>高齢のため文字が見えづらく、満期案内の封筒と証券在中の封筒が判別しづらい。</p>	<p>2023年1月発送分（2023年3月満期分）より、封筒のデザインを変更し、封筒の色と同系色の色文字から赤枠内白文字に変更し、一見して違いが分かるようにしました。</p>
<p>傷害保険（ゴルフープラン）証券がわかりづらい。 「ゴルフ中の賠償責任危険のみ補償特約」が「その他の特約等」欄に記載されており、補償範囲が限定されていることを見逃してしまう。 「補償内容の概要」の中に記載してほしい。</p>	<p>ゴルフープランの場合、賠償責任補償には、「ゴルフ中の賠償責任危険のみ補償特約」が自動付帯され、補償範囲を限定しております。 保険証券の「補償・特約区分」の記載内容を「賠償責任補償」という表示から「ゴルフ中の賠償責任危険のみ補償特約」へ変更しました。</p>
<p>ハガキアンケートもいいですが、Web 回答のアンケートを希望します。 ※お客さま満足度に関するアンケートからのご要望。</p>	<p>アンケートハガキ以外に Web アンケートが新設されました。 対象者は自動車保険および火災保険において、「Web 証券」を選択されたご契約者さまになります。 新規契約および更新契約に係る Web 証券を選択されたご契約者さまに対して、「Web 証券・Web 約款のご確認方法のお知らせハガキ」が送付され、記載された URL または QR コードからアクセスし、回答を行うことができます。 ゆいゆいサポートサービスご利用者さま向けに、Web アンケートを実施スタートしました。</p>

方針 2. お客様のニーズに対応した商品・サービスの提供

当社は、お客様のニーズに対応した商品・サービスを提供するため、以下の取り組みに努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. お客様のニーズに対応した商品の開発

- ・お客様のニーズや社会・経済環境の変化を的確に把握するとともに、お客様に対して適正・適切な対応を図ることができる商品品質の確保および、お客様の視点に立ったわかりやすい内容となるよう留意し、商品を開発しています。
- 2021（令和3）年4月に自動車保険の商品・制度改定を実施しました。
 - ・お客様からの要望を基に補償の充実および利便性の向上を目的として、以下の改定を行いました。
 - ①人身傷害補償保険の損害額算定基準の見直し
 - ②新車割引の見直し
 - ③Web証券の導入
 - ④保険料スマホ決済サービスの導入
- 2022（令和4）年1月・4月に自動車保険の商品・制度改定を実施しました。
 - ・今回の改定では、お客様からの要望を基に補償の充実および利便性の向上を目的として、以下の改定を行いました。
 - ①事故・故障時ロードアシスト特約の補償拡大等
 - ②事故・故障時代車費用補償特約の補償対象の範囲拡大等
 - ③日常生活賠償責任特約の支払保険金限度額の拡大
 - ④クレジットカード登録方式払（一括払・分割払）の導入
 - ⑤D-LONG（長期分割払契約）におけるノンフリート多数割引の導入
- 2022（令和4）年10月に火災保険の商品・制度改定を実施しました。
 - ・今回の改定では、お客様からの要望を基に補償の充実および利便性の向上を目的として、以下の改定を行いました。
 - ①工場物件の補償プラン拡大
 - ②社宅等契約の入居者変更手続きの簡素化
- 2023（令和5）年1月に自動車保険の商品・制度改定を実施しました。
 - ・今回の改定では、お客様からの要望を基に補償の充実および利便性の向上を目的として、以下の改定を行いました。
 - ①運転者本人限定割引の新設
 - ②車両保険（車対車+A）の補償拡大

- ③車両新価保険特約の適用期間拡大
- ④車両全損時復旧費用補償特約の新設
- ⑤弁護士費用等補償特約（日常生活・自動車事故型）の新設
- ⑥事故・故障時代車費用補償特約の補償範囲拡大
- ⑦日常生活賠償責任特約の補償範囲拡大

- 上記の他、以下のとおり、沖縄に根差した損害保険会社として、沖縄のお客さま特有のニーズに柔軟に対応した商品の開発についても取り組んでいます。

「One Two Support 訪日旅行保険」の販売【2019年1月】

①導入経緯

近年の沖縄県における外国人旅行者は年々増加する一方で、外国人旅行者が日本滞在中に被ったケガ・病気の際の言語対応や医療費支払いを含めた医療対応等の受入環境整備が喫緊の課題となっております。弊社では前述の課題解決への取り組みとして沖縄ツーリスト株式会社と共同で、レンタカーを借受けする訪日外国人を同乗者も含めて包括的に補償する「One Two Support 訪日旅行保険（海外旅行保険）」を開発しております。

②商品の概要

- ・訪日観光客の日本国内における傷害や疾病の治療費用補償
- ・治療費のキャッシュレス（当社提携病院に限る）
- ・電話による医療通訳
- ・緊急移送・遺体搬送手配

2. 商品販売後の検証

- ・当社では、新商品の開発や既存商品の改廃に際して、「お客さまの意見・要望」や「募集の適正性」、「販売実績の状況」等の複数視点に基づくフォローアップ計画を策定し、一定期間後に計画に基づくフォローアップを実施して関連委員会へ報告するとともに、問題点が判明した場合にはその対応を協議し必要な措置を講ずる体制を構築しています。
- ・フォローアップ等をとしてお客さまのニーズを把握し、新商品の開発や商品改定に繋げています。

3. 事故防止・軽減に向けたサービスの提供

事故防止・軽減に向けたサービスの提供は、SDGsの達成に貢献する取り組みとなります。



各種アドバイザー（※）によるご契約者をはじめとした企業・団体、官公庁、学校へそれぞれのご意向・ニーズに即した交通安全講習や台風被害軽減のための風水災リスク診断を実施し、沖縄県の交通事故の削減、台風被害の防災減災などの啓発活動に取り組んでいます。

（※）交通安全に関する取り組みや台風リスク診断等風水災リスク軽減に向けた取り組みおよび損害賠償、労働者災害等企業向けの総合的なリスク防止に向けたアドバイスを行う専門知識を

有する担当者のことを指します。詳細は以下（１）をご参照。

（１）各種アドバイザーの認定状況

- ・ 企業や各種団体の要望に応え、物件調査や事故分析の講師を行う各種アドバイザーの認定者数を評価する指標としました。
- ①交通安全アドバイザー・・・交通法規、損害賠償に関する知識や事故軽減に向けた企画・提案自動車保険普及の取組を行います。
- ②自然災害リスクアドバイザー・・・台風等風水災に関する知識や簡易リスクサーベイの実施による被害軽減の企画・提案、火災保険優良物件の取組を行います。
- ③企業リスク診断アドバイザー・・・企業の経営上における各種リスクの診断やその対策についての提案を行います。
- ④リスクコンサルティング・アドバイザー・・・交通安全アドバイザー、自然災害リスクアドバイザーに加えて社外専門機関の研修を履修し、専門資格を取得しリスク全般についてコンサル業務を行います。

●アドバイザー認定者数（累計）

	2020年度	2021年度	2022年度
交通アドバイザー	29名	32名	33名
自然災害リスクアドバイザー	2名	3名	3名
企業リスク診断アドバイザー	-	0名	0名
リスクコンサルティング・アドバイザー	1名	1名	1名

※上記は、2016年8月「リスクコンサルティング・アドバイザー認定制度」導入以降の累計の認定者数。

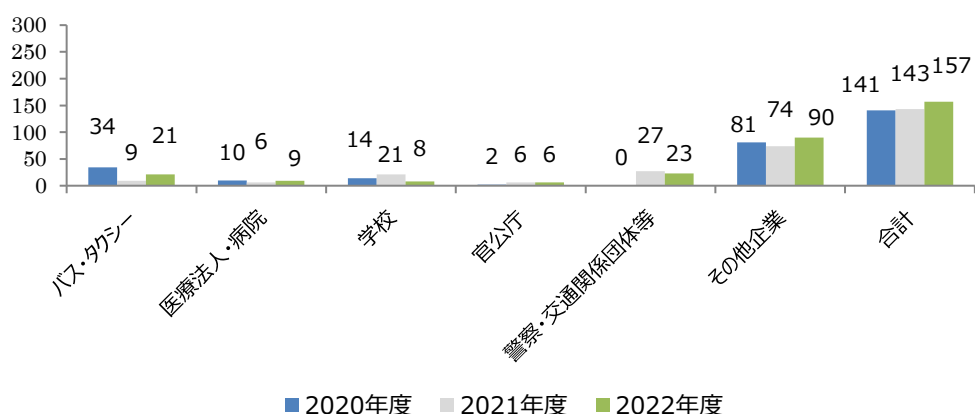
※2021年5月に「風水災アドバイザー」は「自然災害リスクアドバイザー」に名称変更および企業リスク診断アドバイザーを新設している。

（２）事故防止軽減（以下、「ロスプリベンション」という。）の実施状況

- ・ ロスプリベンション講習会を行い、企業、団体のお客さまに対し講習会の実施回数を指標としました。

コロナ感染拡大防止の観点よりオンライン形式でも開催を行い、2022年度の実施回数は昨年より14件増加しました。

●対象先別ロスプリベンション実施状況

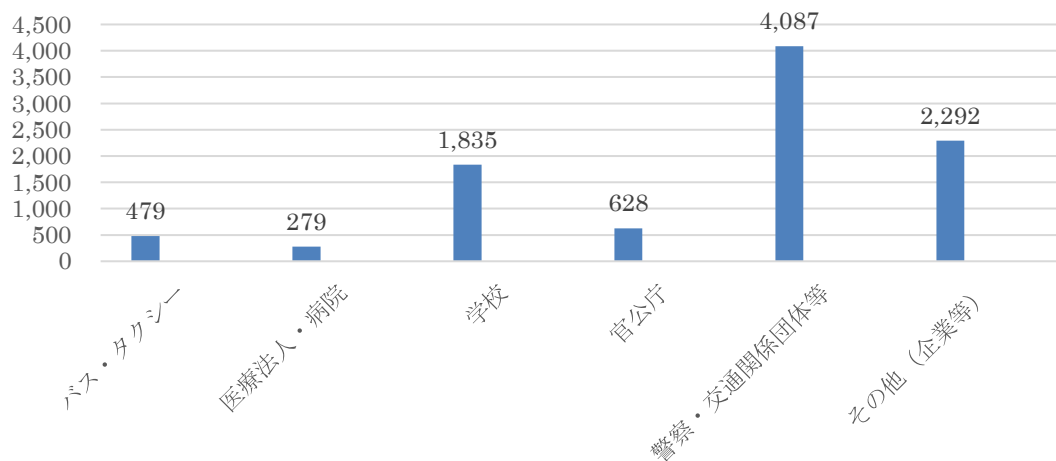


※上記、交通アドバイザーによる自動車関連の講習会開催回数。回数は延べ回数。

※資料「2022年度ロスプリ講習実績表」より。

※自動車関連以外の火災、新種・賠償保険関連の講習会については、2022年度の実施はありません

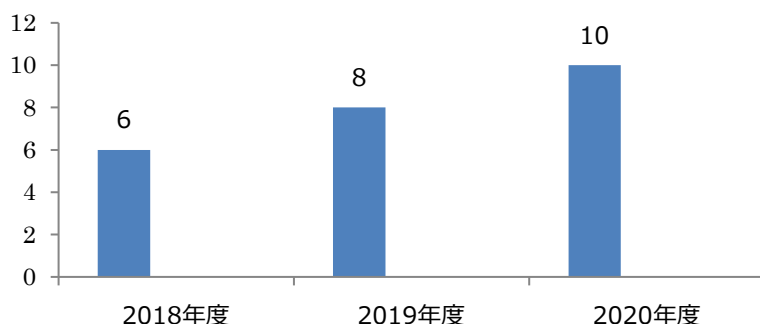
●2022年度ロスプリベンション講習会受講者数 9,600名



(3) 自然災害リスク診断実施状況

- ・ 保険の対象となる物件等の「危険度の調査」を行い、ご契約者に対して「リスク軽減・防災」に関するアドバイス（以下「リスクサーベイ」という。）を行っており、事故発生頻度が高い物件やホテルや大型商業施設等の高額に保険金額を設定するような物件などを対象に調査を行っており、また、対象以外の物件についても、要望があった物件について調査を行います。

●リスクサーベイ実施件数



(4) 『DAY-GO!なび (事故防止&家族見守りアプリ)』のアップデート状況

- ・那覇市消防局とタイアップを行い応急手当サポートナビ、応急手当事前学習コンテンツの追加、また当社公式 LINE、マイページ (個人のお客さま専用ページ) への遷移の対応を実施しました。(2022年2月)
- ・春バージョンへのデザイン変更を実施しました。(2022年3月)
- ・ご意見箱の設置、事故・故障時の現在位置確認機能、事故時メモ機能追加を実施しました。(2023年3月)



(5) 各種イベントへの参加および企画・実施・参加による啓発活動状況

- ・沖縄県各交通安全協会と連携し、交通安全活動を実施し地域の事故防止を図っております。
- ・各種イベントにおいて、自転車の交通ルールや事故への備え等に対する自転車安全教室を開催しました。
- ・「交通安全」「防災」「防犯」「健康」の各分野における沖縄県の現状を客観的データなどから確認できる「この島のおんしん・あんぜん白書 (2022年度版)」を作成。また、2022年6月に開催した「飲酒運転根絶に向けた座談会」の様子を特集記事として掲載し関係機関へ寄贈しました。
- ・那覇市の小学校へ通う新1年生へ(株)旭堂と共同でランドセルカバー3,500枚を寄贈しました。
- ・住宅情報紙 (県内2紙) に台風対策に関する特集記事を掲載し、台風被害軽減を呼びかけました。(2022年7月発刊)
- ・那覇市消防局との連携協定締結 (2022年2月1日) による取組みとして、同局が主催する出初式において、住宅用火災警報器啓発ブースを設け、消防力強化に向けた啓発活動を実施しました。



4. お客様の利便性向上に向けた取り組み

(1) マイページ（個人のお客様専用ページ）サービスの開始

2019年11月よりサービス開始したマイページについて、第2弾として契約照会機能の対象種目に「火災保険」・「傷害保険」・「自賠責保険」を追加しました。（2021年4月）

(2) Web証券の導入

Web証券の導入は、S D G s の達成に貢献する取り組みとなります。



・お客様の利便性向上および紙媒体削減による地球環境保全・コスト削減を目的に、マイページ（個人のお客様専用ページ）機能を活用した「Web証券」を火災保険（2021年1月1日以降保険始期契約より）および自動車保険（2021年4月1日以降保険始期契約より）に導入しております。（2020年10月12日）

＊当社では、「お客様と一体となって地球環境について考えていくとともに、沖縄の美しい自然環境を将来の世代に残していくこと」をコンセプトに、地球環境保全のためのエコプロジェクトとして『島エコプロジェクト～LOVE OKINAWA ECO PROJECT～』を実施しております。



(3) スマホ決済サービスの開始

2020年10月から開始しました「保険料スマホ決済サービス」について、新たな決済サービスラインナップとして「au PAY」を導入しました。（2021年12月17日）



(4) タブレットによるペーパーレス契約（DAY-GO！ぶらす・手続きかんたんアシスト）の導入

当社代理店がタブレット端末で保険料試算が可能なアプリ「DAY-GO!ぶらす」、およびタブレット端末上で契約手続き（ペーパーレス）が可能となる「手続きかんたんアシスト」を導入しました。（2021年11月29日全代理店への展開実施）

(5) ゴルファー保険（傷害総合保険）を対象に EC サイトによる保険販売を導入

デジタルネイティブ世代（若年層）の取り込みや、様々な顧客ニーズに対応できる新たな募集形態として EC サイトを構築し、ゴルファー保険の販売を開始しました。保険加入にあたっては、パソコン・タブレット・スマートフォンから募集チラシの QR コードなどを經由することでインターネット上でのご契約が可能です。（2022年11月）



(6) 自動車保険 Web お見積りサービスの導入

お客様がインターネット上で自動車保険料を試算し、試算結果をメールにて代理店へ連携・契約相談が可能となる自動車保険 Web お見積りサービスを導入しました。（2022年11月）

方針 3. 保険募集におけるお客さまへの適切な商品・サービスの提供

当社は、保険の募集に際し、お客さまに保険契約について重要な事項を説明し、お客さまのご意向・ニーズに合致した保険を提供できるよう努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. わかりやすい説明に向けた取り組み

(1) パンフレット等の改善

- ・パンフレットやご契約のしおり等の各種商品説明ツールについて、ご高齢の方でも読みやすいようユニバーサルデザイン（色・フォント）を用いたツールへの見直しを随時進めています。
- ・主要商品（DAY-GO!、DAY-PRO!）のパンフレットやご契約のしおりのデザインを統一することで、お客さまが補償内容を視覚的に把握できるようにし、必要な商品を選びやすくしています。
- ・各種商品説明ツールの作成にあたっては、内容等について「募集文書等内容評価表」に基づくチェックや複数部署間でのチェックを行い、お客さまに商品の内容をわかりやすく説明するツールとなっているかの確認体制を構築しています。

(2) 保険募集に関する基本ルール（意向把握・確認等）の徹底

保険募集に際し、次のような流れでお客さまの意向把握・確認、重要事項の説明等を行い適正な契約手続きに努めます。

①募集人の権限等に関する説明

保険募集を行う際はあらかじめ、募集人の権限等（所属保険会社の商号、名称、氏名等）に関して説明します。



②意向把握、商品の選定、商品説明および重要事項説明

意向把握	お客さまの抱えるリスクや主な意向・情報を把握し、適切な保険商品を選定・提案いたします。「個別プランの提案に必要となる主な意向・情報」以外の事項は、これ以降の募集プロセスで把握することも可能とします。
告知受領	乗合代理店においては、複数の保険会社の商品から、特定の保険会社の商品を選別してお客にお客さまに提案する場合、その推奨理由等を説明します。
比較説明	乗合代理店において、複数の保険会社の商品を提案する場合は、提案するすべての商品の比較事項を偏りなく説明します。
商品説明	主な意向・情報に基づいて提案した商品がお客さまの意向とどのように対応しているか、わかりやすく説明します。

重要事項説明

「重要事項説明書」等を用いて、提案した商品の「契約概要」「注意喚起情報」等を説明いたします。また、お客さまが既に参加している他の保険契約の内容についても同種の特約が付帯されていないか、確認します。



③契約締結（告知受領・意向確認）

告知受領

告知事項に該当する項目の内容および告知の重要性をお客さまに説明のうえ、お客さまから正しい告知を受領します。

意向確認

申し込もうとする内容が、これまでに把握したお客さまの意向に沿っているか、確認します。

契約締結

お客さまから、申込書の所定の欄に署名または記名・押印いただきます。



④保険料の領収・申込書写等の交付

弊社の定める募集形態に応じた方法により、保険料を領収し、申込書等をお客さまに交付します。

（3）高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへの保険募集時の配慮

- ①高齢のお客さまには、商品・サービス等をわかり易くご理解いただけるように、理解度や判断力を確認するなどの保険募集方法をマニュアル等に具体的に定め、適切に対応するように努めております。

（高齢のお客さまへの対応例）

・加入目的や想定されるリスク等について、お客さまが理解しやすい言葉で質問し、お客さまの意向を正確に把握・確認する。
・商品内容について、お客さまの理解度や判断力等を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明する。お客さまの理解が不十分と思われる場合は繰り返し説明し、特に不利益事項、例えば既往症について一定期間補償されないケースなどは、十分に説明を行う。
・お客さまの希望や必要に応じ、お客さまの親族等を交えて十分に説明したうえで意思確認を行う。また、適宜、弊社が定める代理人規定などを活用する。

- ②障がいのあるお客さまには「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」を踏まえ、例えば、文字が読めないという場合は保険募集人が代読する等、障がいの程度に応じた配慮ができるよう、各種マニュアル等に具体的に定め、適切に対応するように努めております。

(障がいのあるお客さまへの対応例)

状態	具体例
肢体不自由等の障がいを有するお客さまの場合	程度に応じて、書類の受け渡しや記入時のサポートを行う等の対応を行う。
視覚障がいを有するお客さまで、募集ツール（パンフレット等）の文字が読めない、あるいは読みにくいという場合	募集人が代読する、募集ルーツを拡大コピーして提供する等の対応を行う。
聴覚に障がいを有するお客さまの場合	必要に応じて筆談やコミュニケーションボード（タブレット端末等含む）の利用を行いながら手続きを進める等の対応を行う。

2. ご契約後もお安心していただくための取り組み

(1) お客さまにご契約の更新を十分にご検討いただき、更新漏れを防止するための取り組み

「満期のお知らせと更新のご案内」に「重要事項説明書」を同封のうえ事前にお客さまへご案内することにより、お客さまが十分更新内容をご検討できるようサポートすることで更新漏れを防止するよう取り組んでいます。（自動車保険）

方針 4. 保険金のお支払業務(損害サービス)の品質向上

当社は、事故や災害等に遭われたお客さまに対して、安心をお届けし、信頼に応えることができるように、損害サービスの向上に努めてまいります。

◆実施している主な取組内容

1. 事故や災害等に遭われたお客さまの立場に寄り添った親身誠実な対応

- (1) お客さまへ保険金支払に必要な情報を的確に確認するとともに、お客さまの不安が解消されるよう親身になってアドバイスを行っています。
- (2) お客さまの契約内容に応じて、ご請求可能な保険金を適切に案内し、ご請求手続きについてわかりやすく説明しています。
- (3) お客さまへご要望等を確認し、ご連絡から解決に向けての対応状況や請求手続きの状況について適切に報告を行いお客さまの不安解消に努めています。
- (4) お電話で連絡がとれなかったお客さまへ、いただいた携帯電話番号を宛先として短いメッセージを送信する SMS（ショートメッセージサービス）の取り扱いを展開しています。
- (5) 台風などの自然災害が発生した場合、損害サービス部門外からの業務支援や業務委託会社との連携により保険金支払部門の増員、損害調査態勢を強化し、お客さまへの迅速な保険金のお支払いに努めています。
- (6) 耳や言葉の不自由なお客さまが F A X やメールにより自動車保険に関する事故のご連絡をいただけるよう「事故受付票」をご用意いたしました。
- (7) 通訳を必要とする外国人が、電話通訳を介して円滑にコミュニケーションを図ることができる「三者間通訳サービス」を導入いたしました。
- (8) ゆいゆいサポートでレッカー搬送時にトラブル場所からキャッシュレスでタクシーを利用できるサービスを導入いたしました。

2. 事故や災害等に遭われたお客さまへの適時適切な保険金のお支払い

- (1) ご契約内容と事故内容等に基づいた保険金支払額についてわかりやすく説明し、保険金をお支払いしています。
- (2) 保険金のお支払いができない場合には、その理由についてわかりやすく説明しています。
- (3) 当社が保険金のお支払いができないと判断した場合、当社の判断に対してお客さまからの不服のお申し出を受ける制度（不服申立制度）を設けました。不服のお申し出がある場合は、不服申立制度をご利用いただけることを説明しています。
- (4) 保険金のお支払内容に対して、お客さまよりご了承いただけない場合は、各種相談機関（たとえば ADR センター、自賠償保険・共済紛争処理機構、交通事故紛争処理センター等）がご利用いただけることを説明しています。

3. 支払管理態勢の整備・充実に向けた取り組み

- (1) 適切に保険金支払が行われているか社内で事後モニタリングを行っています。
- (2) 保険金支払漏れ等の対応については、支払済み事案の点検業務担当者を配置しチェック体制の強化を図るとともに、点検結果を定期的に役員会へ報告するなど、支払管理態勢の強化に努めています。
- (3) 各種モニタリングをととして、運営方針に基づいた事故対応サービスが提供できるように、業務改善に努めています。
- (4) 保険金の不適切な不払い事案の検証を行うため保険金支払い審査会を創設(2021年9月)し、2022年度より運用を開始しています。
2023年3月31日時点で保険金支払審査会の対象となる事案はありませんでした。

方針 5. 利益相反の適切な管理

当社が行う取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引の適切な管理に努めてまいります。

【利益相反管理方針】

1. 目的

- ・ 本方針は、当社が行なう取引において、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理することを目的としています。

2. 利益相反取引の定義

- ・ 本方針の対象となる利益相反取引（以下「対象取引」といいます）とは、以下の取引をいいます。
 - （1）お客さまと当社の利害が対立または当社のお客さま間での利害が対立し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - （2）お客さまと当社が競合または当社のお客さま間で競合し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引
 - （3）当社がお客さまより取得した情報を不適切に利用し、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

3. 対象取引の特定

- ・ 当社は、対象取引の個別事情を検討のうえ、利益相反のおそれのある取引に該当するか否かを特定しています。

4. 対象取引の管理方法

- ・ 当社は、以下に掲げる方法により、または以下の方法を組み合わせること等により、適切に対象取引を管理しています。
 - （1）対象取引を行なう部門と当該取引に係るお客さまとの取引を行なう部門を分離する方法
 - （2）対象取引または当該お客さまとの取引の条件または取引の方法を変更する方法
 - （3）対象取引または当該取引に係るお客さまとの取引を中止する方法

- (4) 対象取引に伴い、当該取引に係るお客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに適切に開示および同意を取得する方法

5. 利益相反管理体制

- ・ 当社は業務品質部を利益相反管理統括部署とし、業務品質部担当役員を利益相反管理責任者としています。利益相反管理統括部署は他の部門から独立し、本方針に沿って、利益相反のおそれのある取引の特定および利益相反のおそれのある取引の管理を適切に実施しています。また、役職員に対し本方針に基づいた研修を実施し、利益相反のおそれのある取引の管理について周知徹底しています。

◇2022年度においても管理態勢の適切性について検証し、問題がないことを確認しました。

方針 6. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組み

当社は代理店や社員がお客様視点による業務運営を実現し、沖縄に根差した損害保険会社として“日本一あんしん・あんぜんな沖縄県”の実現に貢献するため、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

◆実施している主な取組内容

1. お客様本位の業務運営の定着に向けた取り組み（社員）

- (1) お客様サービスにおける「品質基準方針」を定め、この「品質基準」を満たしたサービスをお客様にご提供し続けることにより、“お客様視点”による業務品質の向上を目指しています。
- (2) 社員の人事評価の行動（コンピテンシー）評価に「お客様の立場に立った行動をしているか」を定め、社員が積極的にお客様本位の業務運営に取り組む仕組みとしています。
- (3) リスクコンサルティング・アドバイザー認定制度の推進や、ファイナンシャルプランナー（FP）資格等の各種資格・講座の取得・受講を義務づけ、お客様のニーズにあったサービスが提供し続けられるよう専門性の向上に努めています。
- (4) 2017 年度より高度な知識やスキルの習得に向けた人財育成の一環として、資格試験の取得を通じた社員の能力開発を支援することを目的に「資格取得奨励金」を制度として設け、更なる専門性の向上に向けた取り組みを推進しています。本制度の対象となる資格を定期的に見直すことで、より実効性の高い制度になるよう取り組んでおります。

●「資格取得奨励金制度」による主な資格と取得者数（累計）

	2020年度	2021年度	2022年度
ファイナンシャルプランナー（FP）2級	48名	58名	64名
防災士	27名	33名	38名
中小企業診断士	1名	1名	1名

2. お客様本位の業務運営の定着に向けた取り組み（代理店）

- (1) 当社では地域から信頼され、お客様ニーズの的確な把握による質の高いサービスを提供できる代理店を育成するために、資格取得に必要な所定のカリキュラムによる教育や商品知識、販売知識、事務処理、事故処理等の業務知識や防災・法律・税務関係等の周辺知識を身につけるための幅広い教育を実施し、お客様サービスの充実を図っています。

また、一般社団法人日本損害保険協会が運営する「損害保険募集人一般試験」制度に参加しており、損害保険募集人が5年ごとの更新試験を受験・合格することによって最新の業務知識の習得または業務能力を検証できる仕組みとしています。

- (2) 5年ごとに更新となる損害保険募集人一般試験制度において、販売の基盤となる募集人の受験・合格をフォローする体制として、インターネット学習システム（eラーニング）で学習教材の提供を行っています。
- (3) 損保代理店の最高位の資格である、損害保険大学課程コンサルティングコースの資格保有者は126名です（2023年3月末現在、自社代申のみ）。当社代理店の募集人が、実践的な知識・業務スキルの更なるステップアップを目指せるよう、受講推進を行っています。
- (4) お客さまへ質の高いサービスを提供できるよう募集活動において遵守すべきことを体系的に整理し、わかりやすく解説した各種マニュアル等を定め、当社代理店が適正な保険募集活動を主体的に管理・改善を行えるよう取り組んでいます。
- (5) 代理店がより充実したサービスをお客さまに提供できるよう、個人資格者数、代理店の実績、お客さま対応能力などにより、当社独自の代理店格付制度（業務ランク制度）を実施し、代理店の資質の維持・向上を図っています。
- (6) 「新型コロナウイルスに関する特別措置等の対応」を実施し、2023年1月31日まで特別措置適用の事由に該当し契約手続きを対面で行うことができない場合、電話による手続きで「契約者の署名、記名・捺印」の取付けを省略したり、代理人（契約者本人以外の申出人）からの申し出を認める等、契約手続きを簡素化しました。お客さまと直接面談することのない募集形態（非対面による募集）についてもお客さまへの適切な情報提供や丁寧な意向把握・確認に努めました。
- (7) 当社では、上記「業務ランク制度」による業務ランクの認定や代理店の品質向上に関する各種取り組み（募集品質、業務品質、代理店経営品質の向上等）が代理店の手数料に適切に反映されるよう運営しており、代理店のお客さま本位の業務運営に向けた取り組みを後押ししています。

以上