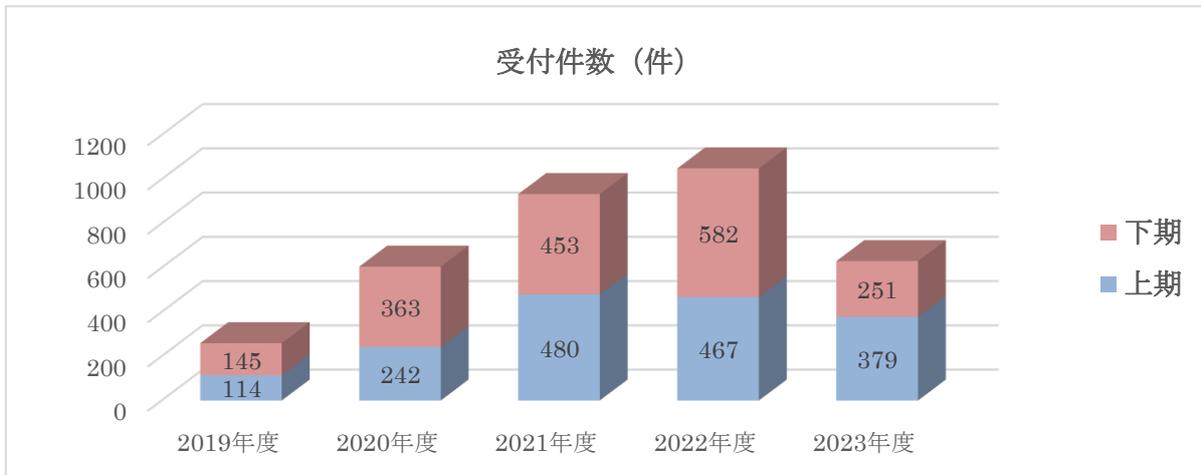


「お客様本位の業務運営を実現するための取組方針」  
に関する取組結果について

1. お客様の最善の利益の追求（顧客本位の業務運営に関する原則2）

弊社は、2017年4月よりシャームゾンライフ GUARD（旧商品名：MASTGUARD）（賃貸入居者総合保険）の本格的な販売を開始し、おかげ様で保有契約が、2024年3月末現在、約37万件となりました。事業運営にあたりましては、お客様の声を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した。

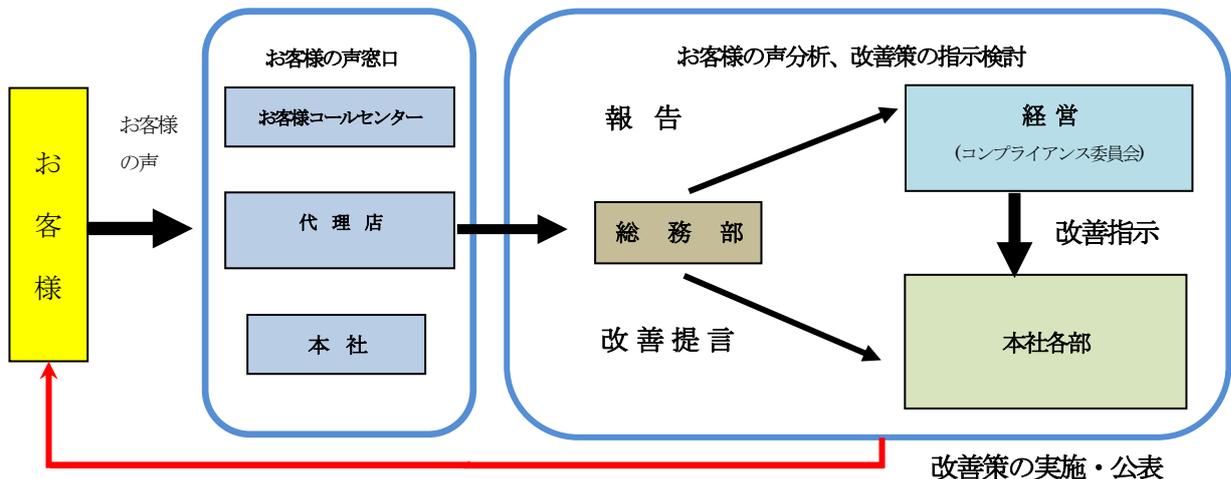
【年度別：お客様の声受付件数】



【お客様の声を経営に活かす仕組み】

お客様からいただいたご意見・ご要望・苦情等のお客様の声を集約し、その声を分析し、本社各部への商品やサービスなどの改善提言や、業務改善策の検証を行っています。また、これらの内容は、経営による「コンプライアンス委員会」に報告され、お客様の声が経営に反映されるよう万全な態勢を構築しています。具体的な事例としては

- （1）保障の対象となる特定設備（洗面台、浴槽、便器及びそれらの付属物）にアクリル板を使用した建具を加え住宅設備の修理費用保障を拡充致しました。（2020年5月）
- （2）近年の水災による家財の損傷に対する保障の拡充ご要望にお応えし、水災保障のお支払い上限を家財保険金額の10%から50%へ引き上げました。（2020年5月）
- （3）お客様の声を受けまして、夜間休日でも物件からのご退去に伴う保険契約解約が可能となるようインターネット上でのお手続き手段を開発し、ご利用頂いております。（2022年6月）



## 2. 利益相反取引についての適切な管理（顧客本位の業務運営に関する原則3）

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ない、お客さまとの利益相反の排除に徹底して努めております。

具体的には、**管理責任部署を総務部**とし、お客様の利益が不当に害されないよう、**経営会議や常設の委員会(コンプライアンス委員会)**のなかで、利益相反がないかを適切に把握し、管理・対応できる体制を構築しております。

## 3. 重要な情報の分かりやすいご提供（顧客本位の業務運営に関する原則5）

### (1) 重要事項などお客様への重要な情報の提供

- ご契約申し込みの際の、「リーフレット」「ご契約のしおり」は、それぞれ見やすさに配慮して、**全てカラー印刷**としており、また、**文字の色や、大きさも読みやすい・ご理解いただきやすい内容・表現**としております。
- 「重要事項説明書」につきましても、お客様に必ずご覧いただくために、**最初から「リーフレット」に挟み込まれたスタイル**で、セットしております。また、お客様にとって不利益となる情報等についても詳しく説明しております。
- ダイレクト手続きにて保険にご加入いただくお客様に対しては、パソコン、スマートフォン等での**分かりやすい画面表示・丁寧な内容説明・画面遷移とし**、お客様の見易さ、わかり易さを重視しております。

### (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代理店におきましては、**弊社のシャーメゾンライフ GUARDをお勧めする場合、推奨理由等をお客様にご説明しております。**

### (3) お客様のご契約の適切な管理

ご契約内容の変更や、物件から退去される場合、フリーダイヤル（0120-886-070）による電話受付により、適宜・適切な対応を行うとともにインターネット上でお手続きを開始する等**お客様の保護や利便性の向上に努めております。**

## 4. お客様に相応しいサービスのご提供（顧客本位の業務運営に関する原則6）

弊社は、保険事故発生時には、ご信頼にお応え出来る損害サービスの品質を確保し、迅速かつ適切に保険金をお支払いしております。

保険金のお支払い実績は、下記のとおりです。



#### 5. 従業員に対する適切な動機づけ（顧客本位の業務運営に関する原則7）

- 企業理念・行動規範や企業行動指針・企業倫理要項を、周知・徹底を図っています。
- 毎年、全従業員を対象に「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ています。  
2023年度は2023年10月に実施致しました。
- 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っています。  
2023年度は2023年11月に実施致しました。
- 2023年度より全社員が一般社団法人日本少額短期保険協会主催の認知症サポーター研修を受講し理解を深めています。
- 障がいをお持ちのお客様ご来訪時対応として、本社受付に耳マークを設置しコミュニケーションボード等のツールを用意し社員に周知徹底しております。

以上