
「顧客中心主義に基づく業務運営方針」 に関する取り組み結果（2022年度）

SBI常口セーフティ少額短期保険株式会社

「顧客中心主義に基づく業務運営方針」に関する取り組み結果

■ 取り組み状況

①経過措置適用契約数

(2023年3月31日の少額短期保険業者に対する経過措置終了に伴い、経過措置適用契約を減少させ、「みんなの部屋保険G4」賃貸住宅総合保険2021)による引受を取り組み課題としております。当社は既に更新を含め経過措置適用契約の新規引受は終了しており法令に対応済です。)

(2021年度末 実績 14,842件)

2022年度末 目標 0件

実績 6件 (4月末時点で0件となり、顧客保護を図りながらほぼ予定どおり0件を達成しました)

②保険金支払までの日数 (賃貸住宅災害時生活復旧費用保険。保険金請求書類完備後からの日数)

2022年度 目標 平均5日以内

実績 平均5日以内 (平均4.5営業日で顧客に着金)

■ KPI:2023年度目標

「みんなの部屋保険G4」(賃貸住宅総合保険2021)の更新契約の付保漏れによる賃貸住宅入居者の無保険状態を防止するため、ペーパーレス化とキャッシュレス化に一層取り組みます。

北海道エリアにおいて、70%の維持を目標とします。

1. 「顧客中心主義」の徹底

当社は、常に誠実・親切にお客様と向き合い、安心かつ信頼できる良質なサービスを提供できるよう「顧客中心主義」の徹底に努めてまいります。

【方針1の取り組み結果】

主に北海道エリアの代理店での販売現場を実際に訪問し、代理店とともに「顧客中心主義」の徹底に取り組みました。ペーパーレス化とキャッシュレス化に取り組んでおります。その結果、更新契約も自動更新となるため、更新契約の付保漏れに防止につながっております。

主に北海道エリアの顧客向けに、冬期の水道管の凍結事故防止を周知しました。

2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

当社は、お客様の安心と満足を実現するために、多様化するお客様のニーズを把握し、わかりやすい商品・サービスの開発に努めてまいります。

【方針2の取り組み結果】

インターネットからお申込みや保険料の支払いができる「みんなの部屋保険G4」（賃貸住宅総合保険2021）を本格的に販売し、手続きの利便性を高める取り組みをしました。

また、「みんなの部屋保険G4」は、旧商品では保険で補償できなかった解氷について補償できるようになり、顧客のニーズに沿った商品を提供できるようになりました。

3. お客様にとって分かりやすい情報の提供

当社は、お客様のご意向に沿った保険商品を選択いただけるよう、商品・サービスに関する重要な情報について、分かりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

【方針3の取り組み結果】

保険契約の満期の案内を新たに作成・使用するなど、分かりやすい説明に努めております。

当社ホームページを分かりやものに全面改定しました。

4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かす取り組み

当社は、お客様からいただいた声に真摯に耳を傾け、誠意をもって迅速かつ適切に対応します。

また、お客様の声を業務の改善につなげ、思いやりのあるサービスの向上に活かします。

【方針4の取り組み結果】

過去の寒波到来時に凍結事故が多数発生した際、事故の連絡の電話回線が混雑したり対応に日数を要したことにつきお客様よりご意見を頂きました。2022年度は、天気予報を小まめに確認し、事故連絡の多発を事前に予想しつつ特別な事故処理体制で対応しました。

5. お客様に寄り添った事故対応を実践する取り組み

当社は、常に「顧客中心主義」の視点に立ち、事故に遭われたお客様や事故のお相手の方にご安心いただくため、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを実践します。

【方針5の取り組み結果】

賃貸住宅災害時生活復旧費用保険の保険金支払につき、低額で一定条件の場合に、保険金請求書を省略できるようにし、迅速な支払いに努めております。

寒波の影響により、一時期に多くの水道管の凍結事故が発生することがありますが、実際に凍結事故が多数発生した際、保険事故処理を共同保険幹事会社任せにせず、非幹事保険会社である当社でも特別に事故処理を対応し、迅速な保険金の支払いに努めました。

6. お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

【方針6の取り組み結果】

利益相反管理方針を定め、適切な業務運営に努めております。

7. 全役職員が「顧客中心主義」の基本精神をもって行動します

当社は、「顧客中心主義」の基本精神をもって誠実・親切な対応がすべての役職員に実践されるよう社員教育を継続的に行ってまいります。

また、社員の評価においても「顧客中心主義」に高い価値観を置くことにより、時代の変化に対応できる企業風土の構築を図ります。

【方針7の取り組み結果】

2022年度コンプライアンス・プログラムを策定し、コンプライアンス研修を全役職員を対象として実施しました。

また、SBIグループの一員として、SBIグループが掲げる“お客様の利益を最優先する「顧客中心主義」”を社内に周知しております。

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		SBI常口セーフティ少額短期保険株式会社		
■取組方針掲載ページのURL :		https://www.safesafe.co.jp/business-policy/		
■取組状況掲載ページのURL :		https://www.safesafe.co.jp/wp-content/uploads/2023/06/b63b490a48e129d07bc2254c43d2dcf8-3.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.「顧客中心主義」の徹底	P2【方針1の取り組み結果】
	(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.「顧客中心主義」の徹底	P2【方針1の取り組み結果】
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	6. お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み	P7【方針6の取り組み結果】
	(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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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	6. お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み	P7【方針6の取り組み結果】
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な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「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係	<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係

<ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係

原則 5	<p>【重要な情報の分かりやすい提供】</p> <p>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。</p>	実施	<p>2.お客様にとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p> <p>6.お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み</p>	<p>P3【方針2の取り組み結果】</p> <p>P4【方針3の取り組み結果】</p> <p>P7【方針6の取り組み結果】</p>
	<p>(注1)</p> <p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<p>2.お客様にとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p> <p>6.お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み</p>	<p>P3【方針2の取り組み結果】</p> <p>P4【方針3の取り組み結果】</p> <p>P7【方針6の取り組み結果】</p>
	<p>(注2)</p> <p>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)。</p>	非該当	<p><ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係</p>	<p><ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係</p>
	<p>(注3)</p> <p>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。</p>	実施	<p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p> <p>6.お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み</p>	<p>P4【方針3の取り組み結果】</p> <p>P7【方針6の取り組み結果】</p>
	<p>(注4)</p> <p>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。</p>	実施	<p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p> <p>6.お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み</p>	<p>P4【方針3の取り組み結果】</p> <p>P7【方針6の取り組み結果】</p>
<p>(注5)</p> <p>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。</p>	実施	<p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p> <p>6.お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行う取組み</p>	<p>P4【方針3の取り組み結果】</p> <p>P7【方針6の取り組み結果】</p>	

<ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係

原則 6	<p>【顧客にふさわしいサービスの提供】</p> <p>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。</p>	実施	<p>2.お客様にとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p> <p>7.全役職員が「顧客中心主義」の基本精神をもって行動します</p>	<p>P3【方針2の取り組み結果】</p> <p>P4【方針3の取り組み結果】</p> <p>P8【方針7の取り組み結果】</p>
	<p>(注1)</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	実施	<p>2.お客様にとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p>	<p>P3【方針2の取り組み結果】</p> <p>P4【方針3の取り組み結果】</p>
	<p>(注2)</p> <p>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。</p>	実施	<p>2.お客様にとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p>	<p>P3【方針2の取り組み結果】</p> <p>P4【方針3の取り組み結果】</p>
	<p>(注3)</p> <p>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。</p>	実施	<p>2.お客様にとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p>	<p>P3【方針2の取り組み結果】</p> <p>P4【方針3の取り組み結果】</p>
	<p>(注4)</p> <p>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。</p>	非該当	<p><ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係</p>	<p><ご参考> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「顧客中心主義に基づく業務運営方針」との対応関係</p>
	<p>(注5)</p> <p>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。</p>	実施	<p>2.お客様にとって最適な商品・サービスの提供</p> <p>3.お客様にとって分かりやすい情報の提供</p> <p>7.全役職員が「顧客中心主義」の基本精神をもって行動します</p>	<p>P3【方針2の取り組み結果】</p> <p>P4【方針3の取り組み結果】</p> <p>P8【方針7の取り組み結果】</p>

原則 7	<p>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</p> <p>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。</p>	実施	7. 全役職員が「顧客中心主義」の基本精神をもって行動します	P8【方針7の取り組み結果】
	(注)	<p>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。</p>	実施	7. 全役職員が「顧客中心主義」の基本精神をもって行動します

【照会先】	
部署	経営管理部
連絡先	011-271-8816