

## お客様本位の業務運営方針について

AWPチケットガード少額短期保険株式会社(以下、当社)は、「アリアンツグループの企業として、お客様の信頼をあらゆる活動の原点におき、お客様の豊かな社会生活に貢献し続ける創造的な企業を目指す」旨を経営理念に掲げています。

当社は、2011年9月の開業以来、キャンセル料を補償するというユニークな保険商品を開発し、社会に提供してまいりました。インターネットを利用して、お客様がお手軽かつ慎重に保険の加入や保険金の請求が効率的に行えるサービスを導入し、先進的なビジネスプロセスを進化させてお客様対応力を向上させるとともに、お客様の声に基づいた業務品質の向上に努めてまいりました。

こうした取り組みをより一層強化・徹底していくために、「お客様本位の業務運営方針」(注)を策定し、運営方針に基づいた具体的な取組みを強化してまいります。

(注)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)に則り、「お客様本位の業務運営方針」(以下、当社方針)を策定し、当社ホームページに公表しております。原則と当社方針の関係は以下のとおりです。

原則 * i * ii	対応する当社方針
原則2	1. お客様の声を活かした業務運営
原則3	6. 利益相反の適切な管理
原則5	4. お客様にとってわかりやすい情報の提供
原則6	2. お客様が必要とする商品・サービスの提供
原則7	5. お客様本位の業務運営を浸透させるための取組み

\* i 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・サービスの取扱いがないため、当社方針の対象としておりません。

\* ii 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

## お客様本位の業務運営方針

### 1. お客様の声を活かした業務運営

当社は、お客様からのご不満、ご要望およびお褒めを「お客様の声」として真摯に受け止め、迅速・的確にご対応させて頂くと共に、お客様視点に立ったより良い保険商品・サービスのご提供に活かしてまいります。

#### 【主な取組内容】

#### ◆お客様の声に対し、最後まで責任をもって対応し、お客様から信頼される企業を目指します。

- ・「お客様の声」を寄せて頂いたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って正面から真摯に受け止め、迅速に対応します。また、寄せられた「お客様の声」に対して、公平・公正で透明性の高い対応を心掛けるとともに、最後まで責任をもって組織一体となった対応を行います。
- ・「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、保険商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。また、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

#### ◆お客様の声に基づく改善事項について公表します。

- ・寄せていただいた「お客様の声」はすべて社内で共有され、原因分析を行い、改善策の検討・策定を行います。改善された内容については、適宜当社ホームページ等で公表します。

取組み事例については[こちら](#)をご確認ください。

#### ◆迷惑行為に対しては毅然と対応します。

- ・当社は他のお客様の利益保護および当社従業員の安全確保のために以下のような行為に対して業務に支障をきたすと判断した場合にはご案内を一時的に取りやめることがあります。場合によっては警察に相談することもありますので予めご了承ください。

- 1) 当社スタッフに対する対面および電話等による暴言、大声、威嚇行為等
- 2) 執拗に電話を切電しない行為等

#### 【お客様の声対応基本方針】

##### ■ 「お客様の声」への対応方針

当社は、当社事業の基本方針の一つに、「お客様に「楽しさに安心を」お届けする保険商品のご提供」を掲げております。顧客等からのご不満(苦情・紛争)、ご要望およびお褒めを「お客様の声」(お問い合わせや相談であっても、ご不満(苦情・紛争)やご要望につながる可能性のあるものは、「お客様の声」に含めます。)として真摯に受け止め、迅速・的確にご対応させて頂くと共に、お客様視点に立ったより良い保険商品・サービスのご提供に活かしてまいります。

##### ■ 「お客様の声」への取り組み方針

1. 「お客様の声」を寄せて頂いたことに対し、感謝と誠意の気持ちを持って正面から真摯に受け止め、迅速に対応します。
2. 寄せられた「お客様の声」に対して、公平・公正で透明性の高い対応を心掛けるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。
3. 「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、保険商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。
4. 社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。
5. 「お客様の声」に関し、不祥事件に該当するもの、または該当する可能性のあるものに関しては、主務官庁に逐次報告する等、適正な対応に努めます。

## 2. お客様が必要とする商品・サービスの提供

当社は、シンプルでわかりやすい商品開発を行うとともに、お客様のご意向に沿った適切な保険商品・サービスを提供するよう努めてまいります。

### 【主な取組内容】

#### ◆お客様のニーズにあわせた商品・サービスを提供します。

・当社は、革新的な発想で、お客様のニーズに応えシンプルでわかりやすい商品開発に努めるとともに、お客様のご意向を把握し、適切な保険商品・サービスをご案内します。

#### ◆コールセンター専門スタッフが懇切・丁寧に説明します。

・当社コールセンターに専門スタッフを配し、保険加入や保険金請求などの際にお客様からいただく各種お問い合わせについて懇切・丁寧に説明いたします。また、お客様に迅速に必要な情報を提供できるよう、簡単な情報については音声ガイダンスでの情報提供も行います。

## 3. 適時・適切な保険金のお支払い

当社は、お客様がインターネット上からいつでも保険金のご請求ができるサービスを提供するとともに、適時・適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

### 【主な取組内容】

#### ◆インターネット上からいつでも保険金をご請求いただけるサービスを提供します。

・当社は、お客様がインターネットを利用して 24 時間いつでも保険金のご請求を行えるサービスを提供します。また、適時・適切に保険金をお支払いするよう努めてまいります。

#### ◆お支払いする保険金について、わかりやすく説明します。

・ご契約の内容や事故に関する情報に基づいて、適時・適切に保険金をお支払いします。約款上保険金をお支払いできない場合も含めて、わかりやすく説明するよう努めてまいります。

## 4. お客様にとってわかりやすい情報の提供

当社は、お客様が保険の加入の適否を判断するのに必要な情報を、お客様の立場に立って、わかりやすく丁寧な説明をするように努めてまいります。

#### 【主な取組内容】

##### ◆お客様の立場に立った情報提供を行います。

・当社は、補償内容や保険料およびお客様に不利益となる情報等も含めて、お客様が保険の加入の適否を判断するのに必要な情報を「重要事項説明書」等にてお客様の立場に立って提供します。その内容については可能な限り平易な表現を用いることに留意して作成しております。

##### ◆必要な情報はインターネットで簡単にご確認いただけます。

・保険加入時に、当社および当社代理店のWebサイトにて重要事項説明書の内容をご確認いただけます。

## 5. お客様本位の業務運営を浸透させるための取組み

当社は、募集人や社員がお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取り組みを推進してまいります。

#### 【主な取組内容】

##### ◆募集人に対する教育・管理・指導を行い、適正な保険募集体制を整えます。

- ・保険の募集を行うにあたり、法令で定められた財務局への代理店登録、募集人届出が正しい内容で手続きされ、適正に登録・届出された者のみが保険募集を行うようにしております。また、募集人に対する教育・管理・指導を継続して行い、保険募集が代理店で正しく行われるための態勢を整えます。
- ・当社は、募集代理店に支払う代理店手数料の水準について、当社の経営の健全性確保および募集代理店による保険募集の公正の確保に留意したうえで、適切な設定を行います。

##### ◆教育・研修体系や目標評価制度の整備を通じ、お客様中心の業務運営を推進します。

- ・従業員の人事評価制度において、お客様満足度の向上に向けた取組みを目標・評価項目として設定し、継続的に取り組んでまいります。

## 6. 利益相反の適切な管理

当社は、「利益相反取引等の管理に関する方針」を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めてまいります。

#### 【主な取組内容】

##### ◆利益相反の適切な管理を行います。

- ・当社では、「利益相反取引等の管理に関する方針」に従い、利益相反の可能性のある取引が発生した際には、規定等に基づき、取引条件の変更や中止などの対応をとることとしております。

## 【利益相反取引等の管理に関する方針】

当社は、「利益相反取引等の管理に関する方針(以下、本方針といいます。)」を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反取引等の管理に努めてまいります。

### 1. 利益相反取引等

「利益相反取引等」とは、当社が行う取引等のうち、以下のものをいいます。

- (1) お客様の利益と当社の利益とが相反するおそれのある取引
- (2) お客様の利益と他のお客様の利益とが相反するおそれのある取引
- (3) 当社が保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引(個人情報保護法第15条に基づき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)までに掲げるもののほか、当社のお客様の利益の保護の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為

### 2. 利益相反取引等の管理の方法

当社は、利益相反取引等の管理を、次の(1)～(3)に掲げる方法により実施してまいります。

- (1) 取引の一方または双方の取引条件または方法を変更する方法
- (2) 取引の一方を中止する方法
- (3) 利益相反のおそれがあることについてお客様に開示し、お客様の同意を得る方法

以上(1)から(3)に掲げるもののほか、当社がお客様の利益の保護の観点から必要かつ適切と認める方法

#### 利益相反取引等の管理の体制

当社は、全社的・一元的な管理体制のもと、利益相反取引等の特定及び管理を的確に実施してまいります。