

## お客様本位の業務運営方針

当社は、“主に葬儀費用に備える資金を保険商品で提供する”事業目的を掲げ、エンディング企業のパイオニアとしての誇りと責任を企業理念とする少額短期保険事業者です。

今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことを踏まえ、当社においてお客様本位の業務運営をより一層推進する観点から「お客様本位の業務運営方針」を定めました。当社は、「お客様本位の業務運営方針」に基づくあらゆる業務運営において、お客様の利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みに努めてまいります。

### 《お客様本位の業務運営方針》

- 運営方針1：お客様の最善の利益の追求
- 運営方針2：お客様にふさわしい商品・サービスの提供
- 運営方針3：重要な情報の分かりやすい提供
- 運営方針4：利益相反の適切な管理
- 運営方針5：手数料の明確化
- 運営方針6：従業員に対する適切な動機づけの枠組み

### 〈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方針」との関係

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、金融庁原則）と当社「お客様本位の業務運営方針」（以下、当社運営方針）の関係は以下のとおりです。

金融庁原則	当社運営方針
原則2	運営方針1
原則3	運営方針4
原則4	運営方針5
原則5	運営方針3
原則6	運営方針2
原則7	運営方針6

- 金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- 当社の保険商品は、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、金融庁原則5(注2)(注4)および原則6(注1)～(注5)に対応する方針はございません。
- 金融庁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

ベル少額短期保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、“主に葬儀費用に備える資金を保険商品で提供する”事業目的を掲げ、エンディング企業のパイオニアとしての誇りと責任を企業理念とする会社であります。

この企業理念をより実践的に具現化するために、次の経営理念・基本方針を掲げ、お客様の利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みを行います。

また、この取組みを、より一層、強化・定着していくために「お客様本位の業務運営方針」を公表するとともに、その取組みや成果を評価し定期的に見直しを行ってまいります。

### ■運営方針1. お客様の最善の利益の追求

#### 【経営理念】

- (1) 保険事業を通じて、お客様の“ありがとう”が溢れる会社を目指し、全従業員とその家族の幸せを実現します。
- (2) 「原理原則に則った」「道理に合った」「道徳に反しない」経営を行い、社員の成長が会社の成長に繋がる、活気に溢れた会社にします。

#### 【基本指針】

生命保険の原点は人を思いやる心

(The heart of life insurance is caring people)

保険制度の基本である“人を思いやる心（利他主義）”をすべての基本の考え方とします。

《 お客様 》 当社は、以下のスローガンを合言葉に、これまでも・これからも100年に亘ってお客様から「ありがとう！」と言われる企業を目指します

お客様に  
もっとちかく(おどい)  
もっとふかく(おもいを)

- 《 サービス 》 世の中のニーズにマッチした商品を提供し続けます
- 《 社会・地域 》 社会の役に立ち、必要とされる会社を目指します
- 《 代理店 》 感謝の気持ちを持って寄り添い、信頼関係を築きます
- 《 社員 》 社員の育成を第一とし、成長の機会を創り続けます
- 《 会社 》 働き甲斐ある職場を作り、社員とその家族が誇れる会社を目指します

### ■運営方針2. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

#### (1) お客様への商品の利便性の創造

当社が引受けを行う定期保険は、万一の場合の葬儀費用を保障することにより、終活に向けた資金確保の提案を行い、お客様の人生設計を支える商品です。こうしたなかでお客様の様々なニーズに応えることから、葬儀価格にマッチした保障金額の設定や社会背景に沿った保険金受取人範囲の自在性、より使い勝手のよい商品価値の向上に努めてまいります。

#### (2) お客様へのサービスの充実にむけた制度、サービスの創造

保険金の早期支払にむけた「保険金クイック支払サービス」の導入を行い、葬儀社代理店を仲介とする一定範囲の請求手続は、最短で当日の着金を実現しております。

当社は、これからも「より簡単に・より早く」をモットーに、ご葬儀の手続と保険金請求手続のワンスト

アップサービスの拡充や手続きの簡素化に努めてまいります。

### **(3) 「お客様の声」を活かしたサービスの創造**

お客様相談室のお問合せ（ご相談・ご意見・ご不満・お褒めの言葉）のすべてを「お客様の声」ととらえ、経営会議や設置委員会・取締役会で周知を行い、「お客様本位に基づく業務運営」に沿ったサービスの改善、改革に努めてまいります。

### **(4) お客様のニーズにこたえる商品の創造**

はばひろく葬儀保険のニーズに応えるために、査定医学の研究や分析を行ない、「がん」「糖尿病」「心疾患」「脳血管疾患」「精神疾患」の5大疾病や、要介護認定者、障がい者、性的少数者（LGBT）、の引受けを、よりひろくする商品の検討や、加入年齢・最高更新年齢の引き上げを行なうなど、高齢化社会に対応する商品価値の向上に努めてまいります。

### **(5) 高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造**

「NPO 法人などをはじめとする高齢者を支援する団体や仕業と連携し、身寄りがいない方の葬儀保険の普及に努めてまいります。

また保険金の支払いを確実に果たす使命から、「保険金受取人の連絡先情報（住所・電話番号）」の登録を行うなど、「人生100年時代」に対応する更なるサービスの充実に努めてまいります。

### **(6) 高齢のお客様や障がい者への配慮**

ご高齢になられると一般的に認知（判断）能力の低下がおきることを踏まえ、（原則）75歳以上の方がご加入される際には、丁寧な説明やご家族のご同席をお願いする、ご加入の意思をしっかりと確認させていただくよう努めております。また、保険募集人が仲介しないインターネットでの申込みや、通信販売で申込みされる（原則）75歳以上のお客様には、電話（サンクスコール）によるご意向の把握や申込み内容の確認を行っております。加えてご高齢による視力の低下、筆記動作に困難がともなうお客様や、障がいのあるお客様には、お客様の状況に応じた対応の配慮に努めてまいります。

### **(7) 適切・迅速な保険金支払体制の構築**

当社は、お客様の利益の保護・公平・公正な保険金の支払査定を行うために、医学的専門知識を有する査定コンサルティング会社や、法務専門知識を有する弁護士からサポートを受ける体制を構築しております。加えて保険金をお支払できない事案は、取締役会に報告を行い、お支払できないとする事実やエビデンス（根拠）について検証を行い適切な保険金支払体制の取組みに努めてまいります。

### **(8) お客様サービスを持続するための情報管理体制の強化**

当社は、サイバー攻撃に対応するためのサーバー管理、ネットワーク機器等に係る監視を強化する等、顧客データの管理体制の強化に努めております。特に近年のランサムウェアやエモテットと呼ばれるマルウェア等の巧妙化するサイバー対策に対し、最新技術/機器の採用、当社社員教育を行うことで継続的かつ総合的なセキュリティ強化に努めています。万一サイバー攻撃によってサービスの提供に支障が生じた場合は、当社コンティンジェンシープランに基づき利用者へのアナウンスや組織内外の連携を適切に行い、サービスの提供が迅速に復旧できるよう努めてまいります。

### **(9) お客様本位の営業を浸透させる代理店態勢整備の推進**

当社は、お客様本位の業務運営を推進するため代理店に対する販売教育など体制整備に努めてまいります。

## **■運営方針3. 重要な情報の分かりやすい提供**

### **(1) 情報のわかりやすさへの配慮**

ご契約申込みに際してのパンフレット・申込書・重要事項を説明する資料や各種保全手続き書類については、高齢者に配慮した「文字の色や大きさ、読みやすさ」に努めています。また、お客様が読まれてすぐにご理解いただけるよう「図表」を多く取り入れ「わかりやすい説明」に努めています。またホームペ

ージは、文字の大きさやレイアウト、専門用語の使い方などお客様が理解しやすい平明な記載に努めてまいります。

### (2) 諸手続きの簡素化にむけた取組み

お客様にご負担をかけないように、申込書や各種保全手続きの請求書類・証明書類の簡素化に向けて、常に改善に努めてまいります。

### (3) 提供する情報の充実

ご契約時に、お客様の生活環境やニーズ、意向を十分に把握したうえで、お客様の利益にかなう商品の比較推奨を行っております。また、ご契約の更新時には、「お客様にご負担いただく保険料」や「当社がお支払いすべき保険金額」、「特別条件の内容」をわかりやすく提供することに努めてまいります。

## ■運営方針4. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様と利益相反が生じる可能性のある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めてまいります。また、利益相反の管理態勢は常設委員会(コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会)を通じて利益相反の抵触がないかを適切に把握できる体制の構築に努めてまいります。

## ■運営方針5. 手数料の明確化

- (1) 当社は、お客様にご負担される保険料から将来の保険金のお支払いに備えているほか、最善の保険商品とサービスの提供やご契約継続中のサポート、安定的なシステムの維持など、保険金を迅速にお支払いするために必要となる経費に充てています。
- (2) 当社は、募集代理店に対してお客様に最善の保険商品の販売・推奨やご契約継続中のサポートを行う対価として手数料を支払っていますが、その手数料は募集代理店の業態や商品の特性、募集代理店の業務品質の改善取組みの状況などを考慮して設定しています。

## ■運営方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、顧客の最善の利益を追求するための人事理念・行動指針を定め、自己変革の評価、業績達成評価等に基づく公平な人事評価制度の推進に努めてまいります。

### 《具体的な動機づけ》

- (1) 当社は、朝礼で経営理念や行動目標の唱和を行なっております。また役職員の希望に沿って自由に受講できる「自己研鑽セミナー受講制度」の導入等で持続的な「お客様本位の業務運営方針」の意識醸成に努めてまいります。
- (2) 当社は、情報共有ツールとしてサイボウズ・Slackを導入し業務の共有化に努めています。
- (3) 当社は、自己点検として内部監査・代理店監査を年1回実施しております。

第1版：2017年8月1日 制定  
第2版：2021年9月1日 改訂  
第3版：2022年7月1日 改訂  
第4版：2024年12月1日 改訂

ベル少額短期保険株式会社