

お客さま本位の業務運営に関する方針

積水化学グループでは、1999年から「お客さま満足（CS）」に重点をおくCS経営に取り組み、すべての事業活動において、お客さまに継続して選択していただける価値（商品・サービス）を常にお届けし、お客さまとともに長期的に発展、成長し続けることをめざしてまいりました。

このたび、積水化学グループの一員であるセキスイハイム不動産少額短期保険株式会社（以下、当社）は、この理念をさらに明確化し実践するため「お客さま本位の業務運営に関する方針」を以下のとおり策定いたしました。

今後、本方針に基づいた具体的な取り組みを強化していくとともに、よりよい業務運営の実現ために、定期的に本方針の見直しを行ってまいります。

方針1. お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの声を真摯に受けとめ、お客さまにとって真に価値ある商品、サービスを提供していくことにより、お客さまに継続的に選択していただける企業であることを目指します。

主な取り組み内容

- ・お客さまの声を一元的に集約管理し、関連部署間で共有、分析、検証を行い、対策を講じることで業務の質の改善、向上に繋がります。

方針2. お客さまへのわかりやすい情報提供

当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った保険商品を選択していただけるよう、当社の商品、サービスについての情報をわかりやすくお伝えすることに努めます。

主な取り組み内容

- ・当社の商品、サービスをご説明する保険ガイドブック、ホームページ等は、お客さまにとって重要な情報をわかりやすくお伝えできるよう表記、デザインの工夫に努めており、お客さまから寄せられたご意見等を参考に随時改善を行っています。
- ・複数の保険会社の商品を販売する保険代理店が、お客さまに対して、取扱商品の中から当社の商品を推奨して販売する場合には、推奨理由等をご説明します。

方針3. お客さまにとっての最適な商品・サービスの提供

お客さまのニーズ、ご意向を的確に把握し、お客さまごとの特性・状況に応じた最適な商品・サービスの提供に努めます。

主な取り組み内容

- ・ お客さまの対象を賃貸住宅入居者に絞り、そのニーズに特化した補償内容とすることによって、お客さまにとって最適の商品を提供できるよう努めています。
- ・ お客さまのご意向の把握、確認が適切に行われるよう、保険募集人への教育、募集ツールの整備等を継続的に行っています。
- ・ 万一の事故の際には、24時間、365日、お客さまからのご連絡を受け付ける体制を整備しています。

方針4. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、公正、誠実に業務を遂行し、利益相反のおそれがある場合には、これを適正に管理してまいります。

主な取り組み内容

- ・ お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまの意向に沿った適切な募集手続きが行われる体制を整備しています。
- ・ 利益相反のおそれがある取引を適切に把握し、管理できるよう、従業員の教育に取り組みます。

方針5. 本方針の浸透に向けた取り組み

従業員、および保険募集代理店への教育・研修体系、評価制度の整備等を行い、お客さま本位の意識、行動の定着を図ってまいります。

主な取り組み内容

- ・ 本方針に沿った適正な保険募集体制を整備、維持するため保険募集代理店への研修、点検を継続的に行います。
- ・ 当社従業員へ研修等により本方針の周知、徹底を図ります。また、積水化学グループでは、お客さま満足の実現を通して従業員の自己実現をはかることをめざしており、従業員へのCS改善活動の教育、支援にグループ全体で取り組んでいます。

< ご参考：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の本方針との対応関係 >

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に関する方針（以下、本方針）」を公表しています。原則と本方針の関係は以下のとおりです。

金融庁の原則	対応する本方針
原則 2	方針 1
原則 3	方針 4
原則 5	方針 2
原則 6	方針 2、方針 3
原則 7	方針 5

※ 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、本方針の対象としておりません。

金融庁原則の詳細は金融庁ホームページでご確認ください。