

お客様本位の業務運営方針に基づく取組み状況  
(運営方針 2 ～ 6)

東京海上ウエスト少額短期保険株式会社  
(2025 年 6 月)

## 運営方針 2：商品・サービスの開発・改定

お客様を取り巻くリスクやお客様のニーズに応じたわかりやすい商品・サービスを迅速に開発し、丁寧に情報提供することで、お客様に最大のご満足をお届けしてまいります。また、安定的に商品・サービスを提供できるよう、リスク管理を十分留意してまいります。

### 【主な取組内容と取組状況】

|      |                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 社会環境の変化やお客様の声を元に、商品・サービスを開発します。                                                                                                              |
| 取組状況 | 感染症対策として、非対面・非接触による契約手続きへのニーズの増加を踏まえて、契約手続きのオンライン化を積極的に進めています。オンライン画面の設計・開発にあたっては、お客様にとって分かりやすいデザインを設計するため、お客様の声を分析し、システム開発部門に連携のうえ、開発しています。 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | リスク管理に十分留意して、商品・サービスを開発します。                                                                                                                                                                                                    |
| 取組状況 | 当社では、収益性を失って、お客様への保障の提供ができなくなるようなことがないよう、独自のソフトウェアを開発し、収益性の観点、巨大自然災害等の集積リスクの観点から保険引受リスクを管理しています。これらの観点から、必要な場合には、適時保険料の見直し等を実施しています。<br><br>また、保障内容等がお客様に適切に伝わり、誤解等が生じないように保険募集に用いる帳票類についても、備えるべき品質基準を明確化し、厳密なチェックを行って作成しています。 |

|      |                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 開発した商品・サービスについて、フォローアップを適切に行います。                                                                                                         |
| 取組状況 | 保険商品の引受成績について検証するだけでなく、実際の保険金請求の場面で発生した、お客様の不満、要望、誤解などについても、損害サービス部門から定期的に情報収集し、普通保険約款を改定するなどの際にその分析結果を反映し、表現の変更にとどまらず、保障内容の拡充なども行っています。 |

### 運営方針 3：保険募集

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

#### 【主な取組内容と取組状況】

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | お客様から把握した意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 取組状況 | <p>お客様には、商品特性とお客様ニーズの合致を確認し、保険金額や特約等お客様が選択できる契約内容については、意向に沿ったものであることを確認して保険契約を引き受けています。</p> <p>対面募集の際は募集人による確認、郵送募集の際は意向把握ポイントをお客様に示し自己チェックできるシートを提供しており、Web上で募集の際は、入力画面上でお客様に確認いただくなど、募集形態に配慮した適切な方法を採用しています。また、家賃債務保証会社等とのシステム連携により氏名、物件等の情報が正しく反映される業務プロセスも導入しています。</p> <p>「お客様の状況や理解度に応じたきめ細やかな対応」を実施するために「ゆっくり、はっきり、相手に合わせて、わかりやすい言葉で説明する」、「重要な項目は繰り返し確認する」などの配慮を行っております。また、保険募集に際しては「正確な意向確認」、「丁寧な説明」、「十分な意思確認」に留意しております。</p> |

|  |                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>契約者ご本人に自筆いただくことが困難な場合、「ご家族等の代筆を可」とする事や、手話通訳オペレーターを介したコミュニケーション手段として「電話リレーサービス」を活用しています。そのほか、筆談での対応が可能である事をお客様にお知らせするため、「店頭に耳マークを掲示」とするとともに「コミュニケーションボードを設置」しています。</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|      |                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | ご契約にあたって必要な情報をお客様に提供します。                                                                                        |
| 取組状況 | <p>保険加入にあたり必要な情報は、リーフレットに分かりやすく記載するほか、ご契約にあたって必要な情報は重要事項説明書等に記載し情報提供しています。また、その他付帯サービス等の情報についても積極的に提供しています。</p> |

|      |                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 契約が満期の際に、お客様に満期前に漏れなく案内し、お客様の意思に反して無保険にしません。                                                                                                                                         |
| 取組状況 | <p>契約が満期を迎えるお客様に対して、当社および代理店から時間的余裕をもって満期案内を実施しています。また、満期更新のご案内が不着戻りとなった場合は、ショートメッセージサービスおよび音声アナウンスサービスでお知らせしています。</p> <p>なお、特段のお申し出がない場合には、更新のご案内に記載の通り、保険契約を自動で更新させていただいております。</p> |

## 運営方針 4：保険金のお支払い（損害サービス）

お客様のいざというときにお役に立てるよう、お客様の状況や立場、思いに寄り添い、信頼に応え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するよう努めてまいります。

### 【主な取組内容と取組状況】

|      |                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 正確に事故の内容を把握し、事故発生時の対応についてアドバイスを行います。                                                                                                         |
| 取組状況 | 当社の専任担当者からご連絡する際に事故発生の原因や損害の程度についてお客様や関係者等からお伺いするとともに、必要に応じて第三者機関である損害鑑定人が訪問し確認しています。その上で保障の可否や保険金請求手続の流れ等について、お客様のご要望やご不安な点に寄り添うようご案内しています。 |

|      |                                                                                         |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | お支払いが可能な保険金を漏れなくご案内します。                                                                 |
| 取組状況 | 当社の専任担当者からのご連絡時にご契約の内容からお支払い対象となる保険金（各種費用保険金を含む）をご案内するとともに、お支払い時に漏れがないかダブルチェックを実施しています。 |

|      |                                                          |
|------|----------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 適時・適切にご連絡し、必要な確認を行います。                                   |
| 取組状況 | お客様のご不安を解消するため、お客様のご要望や、事故の状況、経緯などを踏まえ、対応状況や今後の見込について適時ご |

|  |                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------|
|  | 案内しています。また初回ご連絡時から一定期間が経過した場合は書面「当社へのご連絡のお願い」を送付し、早期解決に繋がるご案内を実施しています。 |
|--|------------------------------------------------------------------------|

|      |                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | お支払いする保険金については、わかりやすくご説明します。                                                                                 |
| 取組状況 | ご契約の内容や事故に関する情報に基づいてお支払いする保険金を適正に算出した上で、お客様にご理解いただけるよう丁寧なご説明に努めています。また、ご要望にあわせて算出根拠書類である「損害査定明細書」等をお送りしています。 |

|      |                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 保険金がお支払いできない場合は、丁寧にご説明します。                                                                                  |
| 取組状況 | 保険金がお支払いできない場合は、その理由について、専任担当者から口頭または書面で分かりやすくご説明するよう、努めています。また、ご了承いただけない場合には「再審査請求制度」をご利用いただけることをご説明しています。 |

## 運営方針 5：運営方針の浸透に向けた取組み

代理店や社員が常に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組みを推進してまいります。

### 【主な取組内容と取組状況】

|      |                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 代理店を支援し、適正な保険募集体制を整えます。                                                                                                                                                 |
| 取組状況 | 代理店業務ニュースによる情報提供、新人募集人向け保険基礎研修や全募集人向けコンプライアンス研修を e-Learning 等で実施し、代理店の知識強化や適正な募集環境を整備しています。<br><br>また、代理店自身が適正な保険募集体制に向けて実施する自己点検後、代理店と当社営業担当者間で課題を共有し、フォローアップを実施しています。 |

|      |                                                                                                  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組内容 | 複数の保険会社の保険商品を販売する代理店においては代理店の独自業務である推奨販売の義務に係る体制整備も求めます。                                         |
| 取組状況 | 代理店の体制整備の中で求められる推奨販売の方針について代理店による自己点検等を通じて、適切な表示だけでなく、問題があれば適時見直しがなされる態勢がとられているかを確認し、指導を実施しています。 |

|      |                                    |
|------|------------------------------------|
| 取組内容 | 社員に「お客様本位の業務運営方針」、「経営理念」等の浸透を図ります。 |
|------|------------------------------------|

|      |                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 取組状況 | <p>「お客様本位の業務運営方針」を全役職員が理解して考え、行動に繋げることを目的とし、年に1回研修を実施しています。</p> <p>また、社長と社員による「経営理念」浸透に向けた意見交換会を毎年実施しています。</p> |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 運営方針 6：利益相反等の管理

「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、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、利益相反等の管理に努めてまいります。

### 【取組状況】

|      |                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------|
| 取組状況 | 「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、利益相反等の管理に努め、適切性および有効性が保たれていることを確認しています。 |
|------|------------------------------------------------------------------------|