

## 【お客さま本位の業務運営に関する基本方針】

1. フローラル共済株式会社（以下「当社」といいます。）は、平成 20 年 3 月に少額短期保険事業者の登録を受けました。当社はお客さまの人生をサポートするために「1 年定期保険（フューネラルサポート絆他）」、「1 年入院保障付死亡保険（医療保障重視タイプ他）」を販売しております。また、経営理念として
  - 生活の安心と向上に寄与する心の企業を目指します。
  - コンプライアンスを遵守し地域社会に貢献する企業を目指します。
  - 人と人との絆を深めあい、夢のある活力溢れる企業を目指します。を掲げ事業を推進して参ります。  
この度、私たちは経営理念、そしてフローラル共済の価値観の一つである「信頼～お客様本位の業務運営～」を実現するために、本方針を策定いたしました。  
なお、お客様と共に「生活の安心」を提供するために、本方針は随時見直しを図ると同時に、取り組み内容及び結果指標を公表いたします。

指標 1 「お客様本位の業務運営に関する方針の掲載並びに実施管理の結果をホームページ上で最低年一回策定・公表いたします」

## 2. 最善の利益の提供

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえ、理解しやすくかつお客さまに対して不利益情報を含め丁寧な説明を行い、お客さま目線に立った利便性を追求し、お客さまの最善の利益を図ることにより当社の社会的価値を高めるよう目指してまいります。

指標 2. 当社の定期保険、入院保障付死亡保険共に保険金が一定の保険金建と保険料が一定の保険料建商品を用意し、お客さまの多様なニーズに応じていきます。

### ◎主な取組結果

#### お客様のご要望に応えた商品開発

当社では現在 4 つの保険商品を販売し、常にお客様のニーズを確認しながら、お客様にご満足いただけるように商品の開発や見直しを随時行って参りました。お客様のニーズに合わせて、入院保障と死亡保障を選べ、病气入院だけではなく正常分娩でも入院保障できる商品、いくつになってもお受け取りになる保険金が変わらない商品と、いくつになっても毎月の保険料が変わらない商品の葬儀保険等です。これからも常にお客様の声に耳を傾けながら商品開発を行って参ります。

総合保障プラン  
入院保障付死亡保険  
**フローラル共済**

保険料一定 総合保障プラン  
女性を育む保険  
**なでしこくらぶ**

保険金固定プラン  
葬儀保険  
フューネラルサポート **絆**

保険料一定プラン  
葬儀保険  
**家族の絆**

### 3. 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、お客さまの利益を害する恐れのある取引を適切に把握し維持管理いたします。

指標 3. 取引に関して必要に応じて適宜取締役会で報告、確認を行います。

◎主な取組結果 当期、特に該当することはありませんでした。

### 4. 手数料等の明確化

当社は、お客さまが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、安定的な各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あてております。

指標 4. 私たちは、手数料や金融商品・サービスの販売・推奨等に関わる重要な情報を、お客様が当社商品を選んでいただくための指標と考え、公平・公正に理解しやすくお客様に提供いたします。

## ◎主な取組結果

### 1：2023 年度保険金のお支払い実績・お支払い事由・お支払いに掛かった日数

保険金のお支払い件数	保険金のお支払い金額	最も多いお支払い事由	お支払いに掛かった平均日数
277 件	94,430,700 円	入院 (62.8%)	3.5 日

### 2：2023 年度 保険契約の解除理由、解除内容

解除理由	解除内容	保険金請求に占める割合
告反解除	告知義務違反	1.4 %

### 3：高齢者に寄り添う対応改善実施事項

以下 2 点の対応に努めました。

#### ①高齢者の理解力・判断力に応じた対応

- ・動画を使った商品説明の実施。ホームページで公開することでお客様がいつでも、何度でも商品内容の確認ができる様にいたしました。
- ・加入にあたり、理解しやすい言葉で説明・質問し、お客様の意向を正確に確認することに努めました。
- ・お客様の保険商品のご理解が不十分と思われる場合は、繰り返しのご説明を行うことに努めました。
- ・お客様のご希望や必要に応じ、お客様の親族等を交えてのご説明の実施に努めました。
- ・2020 年度 8 月より高齢者に優しい、文字が大きいパンフレットに作り変えました。

#### ②お客様対応内容の記録・保存

- ・お客さまとの対応履歴を記録・保存しております。お客さまから頂いた各種照会内容や回答内容を記録・保存し、サービス窓口部署内で共有することで円滑な対応が可能となります。

## 5. 重要な情報の分かりやすい提供

当社では、将来の保険料を含め契約時および更新時に正確に明示した保険料を提示・案内しております。また、インターネットを利用したホームページ等では、条件に応じた保険料の見積もりが算出・明示できるしくみを構築しております。

指標5. お客様の視点に立って、わかりやすく理解しやすい募集時・契約時・保全時の資料や手続き書類を作成し、お客様に提供・説明しております。

### ◎主な取組結果

1. お客様に、わかりやすく見やすい、デザイン・スタイル・文字構成等に配慮してパンフレットを作成しました。



2. インターネットを利用したホームページで、条件に応じた保険料の見積もりが算出・明示できるしくみを構築しました。

《保険証券》



《更新案内》

《ホームページ上で見積もり可能な保険料シミュレーション》

## 6. お客様にふさわしいサービスの提供

当社では、年々増加する保険金等のお支払いを確実に行之、ご契約者様にご満足いただけるサービスの創出、改善に努めて参ります。

指標 6：迅速かつ確実な保険金等のお支払い

◎主な取組結果

お客様への保険金お支払い後に、アンケートにご協力いただいております。

The image displays two screenshots of a survey form. The left screenshot shows the beginning of the survey, titled 'アンケート実施 満足度アンケート'. It contains several questions with radio button options for responses. The right screenshot shows the end of the survey, with a '送信' (Submit) button and a '送信' (Submit) button.

## 7. 従業員等に対する適切な動機づけをするための枠組み等

私たちは、当社職員や募集代理店等があらゆる業務運営において「お客様本位の運営」を理解し、実現できるように研修・報酬・業績評価への反映、ガバナンス体制の整備を行ってまいります。

指標 7. 代理店・社員に対する自己点検、社内の情報の共有化を図ります。

1 代理店及び募集人の自己点検を年 1 回実施いたします。

2 高齢者向けの販売に対して特に留意するよう、ガイドライン「高齢者向けの適切でわかりやすい対応募集について」に基づいて定期的に研修会を実施いたします。

### ◎主な取組結果

#### 1. 代理店及び募集人の自己点検実施状況

3 月 19 日～3 月 29 日の期間で実施

点検対象事業者 155 社に自主点検表と説明書を送付。  
80%の返信。

未返信の 20%の代理店へは継続して自主点検実施の確認と点検表の提出を催促。

代理店 5 社に対し訪問、立ち合いの上点検と研修を実施。

特に契約時注意していただきたい契約者、被保険者による自署の徹底、被保険者による健康告知の徹底など保険募集に関する禁止事項について指導しました。

#### 2. 高齢者向け販売に対する研修会の実施状況

当社策定ガイドライン「高齢者向けの適切でわかりやすい対応募集について」を基に以下 3 つの局面に分け、各々の局面で留意しなければいけない具体的な取組みを策定し、各代理店へ共有致しました。

##### ① 保険加入時の対応

高齢者の特性や提案する商品の特性等に配慮したきめ細やかな取組みや、トラブルの未然防止・早期発見に資する取組み。

##### ② 契約継続時の対応

契約内容・支払手続き内容を周知する取組み及び手続不能・長期化を未然に防ぐ取組み。

##### ③ 手続発生時・手続時の対応

手続や請求の為の行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みを行い、保全手続きや保険金等の請求・受取等に支障をきたさない様にする取組み。

## 〈参考〉

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」との関係

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」という。）と「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、「方針」という。）の関係は以下の通りです。

原則	方針
原則 2	方針 2
原則 3	方針 3
原則 4	方針 4
原則 5	方針 5
原則 6	方針 6
原則 7	方針 7

- ・原則には原則に付されている（注）を含みます。
- ・原則 5（注 2、注 4）、原則 6（注 2～5）は、該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。
- ・金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp>）にてご確認ください。