

## 【お客様本位の業務運営に関する基本方針】

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。

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. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズを的確にとらえ、理解しやすくかつお客様に対して不利益情報を含め丁寧な説明を行い、お客様目線に立った利便性を追求し、お客様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。

○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、お客様の多様なニーズに応えていきます。

○第1回保険料から銀行口座振替のキャッシュレス取引を行います。

### 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、病気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



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。

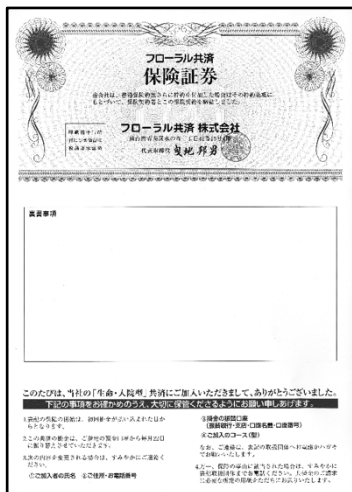
○取引に関して必要に応じて適宜取締役会で報告、確認を行います。

### 4. 手数料等の明確化

#### ▶□保険料の正確な公表・提示と更新時の案内通知

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。

《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》



## 5. 重要な情報の分かりやすい提供

### ▶□お客さまに、わかりやすく見やすい、パンフレット等の情報提供

お客さまの視点に立って、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、お客さまに提供・説明しております。

わかりやすいパンフレット等への改訂

理解しやすいデザイン・スタイル・文字構成等に配慮して作成しました。



◎主な取組結果

1. 2021 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
248 件	53,945,000 円	入院 (79.0%)	3.8 日

2. 2021 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	2.4 %

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。

## 6. お客様にふさわしいサービスの提供

### ▶□迅速かつ確実な保険金等のお支払い

- ・ 年々増加する保険金等のお支払いを確実にいき、多くのお客様にご満足いただいております。

◎ 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 mobile survey application. The left screenshot shows a survey titled "7日間お祝い 満足度アンケート" (7-day celebration satisfaction survey). It contains several multiple-choice questions (Q1-Q5) regarding satisfaction with insurance payment processes, with options like "満足" (Satisfied) and "不満" (Dissatisfied). The right screenshot shows a survey titled "お祝い金のお支払いについて" (About insurance payment). It includes a question about satisfaction with the payment process, a rating scale from 1 to 5, and a "満足度" (Satisfaction) section with radio buttons for "満足" (Satisfied) and "不満" (Dissatisfied). The bottom of the right screenshot shows a "ご回答ありがとうございました。" (Thank you for your response.) message.

## 7. お客様本位の運営を維持するための取り組み

○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。

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15日～3月25日の期間で実施

点検対象事業者158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3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。