

# お客様本位の業務運営方針（2021年7月改定）

キャピタル損害保険株式会社

当社は、三菱HCキャピタルグループの一員として「[経営の基本方針](#)」に則り、常にお客様が必要としているものを追求し、自らがお客様の立場に立って考え、行動していく、「お客様本位の業務運営」実現のため、本方針を定めます。

## ① お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様から寄せられたご意見・ご要望を「お客様の声」として真摯に受止め、迅速・的確に対応するとともに、当社事業活動の改善・向上に積極的に活かしてまいります。

## ② お客様のニーズにこたえる商品・サービスの提供

当社は、「お客様の声」を十分に分析し、お客様が真に求める保険商品・サービスの開発・提供を通じ、お客様から選ばれる保険会社をめざしてまいります。

## ③ 保険金お支払い業務の品質向上

当社は、適時・適切な保険金等のお支払いを行うことが損害保険会社の基本的な役割であり、かつ最も重要な業務であることを認識し、保険金お支払い業務の適切性検証を通じ、お客様への保険金のお支払い業務の品質の一層の向上に努めてまいります。

## ④ お客様に対する重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の保険に関する知識、経験、財産の状況およびご購入目的を総合的に勘案し、お客様のニーズにあった保険商品をお選びいただけるよう、重要な情報についてお客様の立場に立った分かりやすい情報提供を行うよう努めてまいります。

## ⑤ 利益相反の適切な管理

当社は、当社または当社グループ金融機関が行う取引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、利益相反のおそれがある取引の有無を定期的に確認する等の適切な管理を行ってまいります。

## ⑥ お客様本位の業務運営の浸透・定着

当社は、社員全員が常にお客様本位の行動を実践していくことを企業文化として浸透させ、その行動の定着を推進してまいります。

以上

「お客様本位の業務運営方針」補足説明

金融庁が公表する「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」との対応関係は下表のとおりです。

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社 「お客様本位の業務運営方針」
原則 2 : 顧客の最善の利益の追求	方針①②③④⑤⑥
原則 3 : 利益相反の適切な管理	方針⑤
原則 4 : 手数料等の明確化 (※)	対象外
原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供 (※)	方針④
原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供 (※)	方針①②③
原則 7 : 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	方針⑥

(※)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則 4 (手数料等の明確化)、および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注 (原則 5 : 注 2・注 4、原則 6 : 注 1・注 2・注 4) については、当社の取引形態および取扱商品の特性により方針の対象としておりません。