

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」 に基づく主な取組み状況（2023年度）

お客様本位の業務運営に関する基本方針

ブレイブ少額短期保険株式会社（以下、当社）は「お客様が大切な判断をされるときに、より広い選択肢をお持ちいただけるよう、また選択されるときの勇気をお支えできるよう、相互扶助の精神のもと、機会の平等の実現に資する保険サービスをご提供することで、お客様に信頼され、広く社会のお役に立てる会社となること」を経営理念とし、「お客様に信頼され、広く社会のお役に立てる会社」となるため、以下のとおり「お客様本位の業務運営に関する基本方針（以下、本方針）」を定め、お客様の利益を最優先する公平・公正な業務運営に努めてまいります。また基本方針につきましては、取組み状況を振り返り、必要に応じて適宜見直してまいります。

基本方針 1. お客様本位の業務運営

当社は経営理念に則り、トラブルに直面するお客様の勇気をお支えできるよう、
お客様本位の業務運営こそが最も重要であるとの認識のもと業務を運営してまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	取組状況
<p>対応する金融庁の原則</p> <p>【原則 2】顧客の最善の利益の追求☆</p> <p>【原則 6】顧客にふさわしいサービスの提供</p> <p>【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</p> <p>※☆印は本基本方針と最も対応するもの（以降同様）</p>	<p>1. お客様の声を経営に活かす態勢の構築</p> <p>当社は、当社の役職員に直接、あるいは代理店等経由でお寄せいただいたお客様からの声を真摯に受けとめ、誠実にかつ迅速に対応いたします。また、よりお客様にとって価値ある会社への成長を実現するため、頂いたお客様の声を貴重な情報源として一元管理を行ない、その分析を通じて課題点の検出ならびに改善策の検討・実装による業務品質の向上につなげる態勢を構築しております。</p> <p>2. 「十割司法実現プロジェクト」の推進</p> <p>当社は「事後型弁護士保険ゼロ」の提供開始を皮切りに、誰もが弁護士に依頼できる社会の実現を目指す「十割司法実現プロジェクト」を始動しております。日本の司法業界において長らく課題とされております「二割司法」の改善に向け、「事後型弁護士保険ゼロ」により金銭面の不安解消に貢献できるよう、ご賛同頂ける企業・弁護士の皆様方とともに尽力してまいります。</p>

基本方針 2. 利益相反取引の適切な管理

当社は、お客様の利益が害されることのないよう、利益相反の可能性について把握し、適切な管理に努めてまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	取組状況
<p>対応する金融庁原則</p> <p>【原則 3】利益相反の適切な管理☆</p> <p>【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</p>	<p>1. 利益相反の可能性のある取引の管理体制整備</p> <p>当社では「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、利益相反管理規程を制定し、対象となる取引類型を明確化のうえ、業務管理部を管理部署として対応する体制を構築しています。</p> <p>社員は類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、利益相反管理統括部署に報告を行い、指示・助言に基づき、適切な対応措置を講じる運営としております。</p> <p>2. 社員教育</p> <p>「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的 to 実施し、周知・徹底を図っております。</p> <p>なお、2023年度中に利益相反の恐れのある取引の発生はありませんでした。</p>

基本方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様が正しくご理解のうえご加入いただけるよう、保険商品・付帯サービスに関する重要事項等について、お客様の立場に立って、わかりやすい情報提供に努めてまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	取組状況
<p>対応する金融庁原則</p> <p>【原則 4】 手数料等の明確化</p> <p>【原則 5】 重要な情報の分かりやすい提供☆</p> <p>【原則 6】 顧客にふさわしいサービスの提供 (注 5)</p>	<p>1. 「事後型弁護士保険」の内容をご理解いただくために</p> <p>当社が提供する「事後型弁護士保険ゼロ」は他に類を見ないサービスであり、多くの方にとって馴染みが薄いものであるため、重要事項説明書、パンフレット等をわかりやすいものとするに力を注いでおります。また、当社ホームページ（HP）でもサービス説明用のページ (https://brave-ss.co.jp/service) を設けております。</p> <p>また、原則として弁護士の方に代理店業務を担っていただくことにより、「トラブルの解決についての話」「保険についての話」という、わかりにくい内容をワンストップでご説明できる体制を構築しております。</p>

基本方針 4. お客様にとってより良い商品・サービスの提供

当社はお客様や社会のニーズにお応えできる商品開発・付帯サービスの開発に努めてまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	取組状況
<p>対応する金融庁原則</p> <p>【原則 2】顧客の最善の利益の追求</p> <p>【原則 6】顧客にふさわしいサービスの提供☆</p>	<p>1. まったく新しい事後型弁護士保険「事後型弁護士保険ゼロ」</p> <p>当社は、トラブルが起きた後に加入できる、これまで我が国になかった事後加入型の弁護士保険「事後型弁護士保険ゼロ」を日本で初めて（※1）開発・発売いたしました。</p> <p>「事後型弁護士保険ゼロ」は、他に類を見ない「トラブル発生後に加入できる」保険であり、トラブル相手との争いの結果、相手からの回収額（収入）と争いに要した費用（支出）との差額がマイナス（赤字）になってしまった場合に、その赤字について補償する保険サービスです。この費用（支出）には保険加入にあたってお支払い頂く保険料も含まれますので、期待通りの回収ができなかった場合でも、最終的な赤字は「ゼロ」となります（※2）さらに、提携金融機関による初期費用の立替・融資サービスもご用意しておりますので、こちらをご活用頂くことにより、自己資金「ゼロ」での保険加入および弁護士への依頼が可能となります（※3）</p> <p>今後もお客さまの声に耳を傾け、お客さまのニーズにお応えできる新たな商品・サービスの開発に努めてまいります。</p> <p>※1 当社調べ ※2 ご契約の保険金額が補償額の限度となります。詳しい商品内容については以下ご参照ください https://brave-ss.co.jp/service ※3 融資にあたりましては貸金業法等に基づく審査が必要となります。</p>

基本方針 5. 当社役職員並びに当社代理店に対する適切な動機づけ

当社はおお客様本位の業務運営を遂行するため、教育・指導を鋭意行ってまいります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係	取組状況
<p data-bbox="121 425 465 465">対応する金融庁原則</p> <p data-bbox="121 515 537 596">【原則 2】顧客の最善の利益の追求</p> <p data-bbox="121 646 537 728">【原則 6】顧客にふさわしいサービスの提供</p> <p data-bbox="121 778 537 911">【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等☆</p>	<p data-bbox="620 425 1242 465">1. お客様の苦情の分析と経営への反映</p> <p data-bbox="614 482 1827 575">お客様から寄せられた苦情については、取締役会にて「苦情内容」「背景」等を報告し、分析・活用することにより経営改善を図ってまいります。</p> <p data-bbox="620 654 942 694">2. 社内意識の醸成</p> <p data-bbox="614 715 1846 925">原則として日次で全役職員参加の会議を開催しております。代理店ならびにお客さま等から寄せられた様々な情報を共有するとともに、全員が主体的に意見を述べるような運営とすることで、役職員全員の「お客様本位の業務運営」に関する意識を醸成しております。</p> <p data-bbox="614 946 1846 1039">また、必要な知識を有することも重要であることから、定期的に役職員を対象とする研修を実施しております。</p>

(参考) 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に係る基本方針」との関係 (2024年7月11日)

金融庁「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に関する基本方針」との関係

金融庁の原則	当社基本方針の該当箇所
原則 2	基本方針 1. お客様本位の業務運営 基本方針 4. お客様にとってより良い商品・サービスの提供 基本方針 5. 当社役職員並びに当社代理店に対する適切な動機づけ
原則 3	基本方針 2. 利益相反取引の適切な管理
原則 4	基本方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供
原則 5	基本方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供
原則 6	基本方針 1. お客様本位の業務運営 基本方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供 基本方針 4. お客様にとってより良い商品・サービスの提供 基本方針 5. 当社役職員並びに当社代理店に対する適切な動機づけ
原則 7	基本方針 1. お客様本位の業務運営 基本方針 2. 利益相反取引の適切な管理 基本方針 5. 当社役職員並びに当社代理店に対する適切な動機づけ

(注) 本基本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しております。原則との関係は、[対応関係表](#)をご確認ください。なお、原則 6 (注 1) (注 3) (注 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・サービスの取り扱いがないため、本方針の対象としておりません。