

# 「お客様本位の業務運営方針」 に関する取組状況・取組結果

(2018年度版)

あすか少額短期保険株式会社

あすか少額短期保険株式会社（代表取締役社長：岩壁 眞澄）は2017年8月に「お客様本位の業務運営方針」を公表いたしました。

今般、お客様本位の業務運営方針に関する2017年度の取組状況・取組結果をとりまとめましたので、当資料で公表いたします。

今後も当社は、「お客様の尊重」、「社会からの信頼の確立」を企業活動の原点とし、お客様本位の業務運営に基づいた具体的な取組みを全うしてまいります。

# 【1. お客様本位の業務運営の実践】

当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映させてまいります。

## 主な取組状況・取組結果

### ●継続保険料の払込猶予の新設

継続契約の保険料の払込を失念等した場合でも一定期間内に保険料を払い込んだ場合は保険の補償を途切れさせないでほしいとのお客様の声を受け、継続保険料の払込猶予を新設しました。

- ・2018年1月継続契約より
- ・対象：新・入居者あんしん保険（新・賃貸住宅家財保険、入居者賠償責任保険）、  
入居者あんしん保険（賃貸住宅家財保険、入居者賠償責任保険）

### ●解約手続きの改善

賃貸住宅を退去する場合に保険の手続きを失念しないよう促してほしいとのお客様の声を受け、一部の解約手続きについて、退去情報に基づき解約書類を送付できるよう改善しました。

- ・2017年10月解約より
- ・対象：法人用賃貸住宅総合保険

## 【2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供】

- ・ 当社は、社会の要請やお客様のニーズを的確に把握し、お客様が真に求める商品・サービスの開発に努めてまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ●新・入居者あんしん保険プレミアLの販売

賃貸住宅にまつわる補償だけでなく、広く身の回りの危険を補償してほしいとのニーズにお応えした賃貸住宅入居者向け保険「新・入居者あんしん保険プレミアL」（新・賃貸住宅家財保険（補償拡大特約付帯）、入居者賠償責任保険）を販売しております。



- ・ 当社は、保険金等のお支払いを正確、迅速かつ簡素な手続きで遂行してまいります。

## 主な取組状況・取組結果

### ● 保険金のお支払い対応

お客様から事故の報告を受け付けたときには、必要事項を的確に聴取するとともに、今後の事故解決を円滑に行うための適切なアドバイスを行っております。

当社が算出した支払保険金について、お客様から承諾を得るにあたっては「丁寧、誠意、わかり易く」をモットーとし、明確にご説明し承諾を得ております。

お客様から損害サービスに関連して苦情の申立があった場合は、申出内容を正確に把握し、真摯に受け止め、必要に応じて事実関係の再確認を行うなど、誠実かつ丁寧な対応を行っております。

## 【3. お客様にとって分かりやすい情報の提供】

当社は、お客様が商品・サービスの内容を知らなかったために不利益を被ることがないように、お客様に特にご注意いただきたい事項をまとめた、「重要事項説明書」「注意喚起情報」などを用いて、分かりやすい情報の提供に努めてまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ●インターネットによるご契約内容の確認

当社ホームページの「ご契約者様マイページ」から保険契約内容と約款をご確認いただけます。

- ・対象：新・入居者あんしん保険（新・賃貸住宅家財保険、入居者賠償責任保険）、  
入居者あんしん保険（賃貸住宅家財保険、入居者賠償責任保険）



## 【4. お客様本位の業務運営を定着させるための取組み】

当社は、従業員および代理店に対し保険業法および関連法令等の研修を実施し、お客様満足度の維持・向上に努めてまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ●コンプライアンス・プログラムの策定、推進

コンプライアンスに関する年間活動計画（コンプライアンス・プログラム）を策定のうえ、推進状況をチェックし、コンプライアンスの取組強化を図っています。

#### ●コンプライアンス研修の実施

コンプライアンスを含む研修を社員・代理店向けに実施し、業務品質の向上を図っています。

## 【5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築】

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、お客様の意向を的確に把握し、意向に沿った商品が提案されるよう適切な保険募集管理態勢を構築してまいります。

### 主な取組状況・取組結果

- **コンプライアンスマニュアル（代理店用）による代理店への徹底**  
代理店にコンプライアンスマニュアルを提供のうえ指導を行い、適切な保険募集の徹底を図っています。
  - ・コンプライアンスマニュアル（代理店用）の内容（抜粋）
    - 募集の流れ（事前準備を含む）
    - 重要事項説明のトーク例
    - 保険募集における禁止行為



## 【6. 取組状況の確認等】

- ・ 当社は、この方針に係る取組状況を確認し、その結果について定期的に公表してまいります。
- ・ 当社は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するため、この方針を定期的に見直してまいります。

### 主な取組状況・取組結果

#### ●当社ホームページによる公表

お客様本位の業務運営方針に関する取組状況・取組結果は当社ホームページで公表いたします。