

「お客様本位の業務運営方針」 に関する取組状況・取組結果

(2019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：中江 則夫）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2018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

●インターネットによる保険申込の開始

お客様の利便性向上のために、一部の代理店でインターネットによる保険申込を開始しました。当社ホームページ上の「ご契約者様マイページ」にログインいただくことにより保険申込が可能となります。

・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）

【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

●借用住宅の貸主からの支払請求

当社商品の「被保険者死亡による復旧費用保険金」は入居者死亡による借用住宅の損害について、法定相続人等が復旧に要した実費をお支払いするものですが、入居者が法律上の損害賠償責任を負担した場合に借用住宅の貸主が当社に対して支払を請求できることとしました。

- ・当社は“法定相続人等がない場合または生死不明の場合”、“法定相続人等から「被保険者死亡による復旧費用保険金」の保険金請求がなされない場合”に損害賠償額をお支払いします。
- ・2018年4月11日以降の保険事故から適用します。追加保険料はありません。

●当社ホームページの見やすさの改善、安全性の向上

当社ホームページについて、スマートフォンからも、より見やすく閲覧できるよう改善を行いました。また「常時SSL(通信の暗号化)」(URLがhttp://~からhttps://~となりました。)とし、より安全に安心してご利用いただけるようになりました。

- ・ 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

● 「ご契約者様マイページ」の内容の充実

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が、インターネットによる保険申込を行ったお客様は、さらにパンフレット・重要事項説明書、申込内容（お客様控）もご確認いただけるようになりました。



【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。

・社員向け研修を年24回、代理店向け研修を年4回実施

【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）に、高齢者・障がい者に対する保険募集についての留意点（「理解度を確認しながら、分かりやすい言葉で丁寧に説明する。合理的な配慮の提供」など）を追記しました。

【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。

●定着度合いを評価する指標（KPI）の設定

お客様本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標として以下を設定します。各指標の状況は、取組状況・取組結果の公表と併せて当社ホームページで公表いたします。

- ・ お客様満足度アンケートの結果
- ・ インターネットによる保険申込のご利用率