

# 「お客様本位の業務運営方針」 に関する取組状況・取組結果

(2020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2019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み（ネット申込）の開始

代理店システムによりお客様のご意向に沿った契約内容を代理店が提案し、お客様は店頭またはご自身のパソコン・スマートフォンから「ご契約者様マイページ」に接続いただき申込内容確認、重要事項確認を経て最終申込を完了する「インターネットによる保険申込み（ネット申込）」を開始いたしました。お客様はサイン不要となり、ご自宅でも申込手続きが可能となります。

・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）の個人契約

### ●インターネットによる保険解約（ネット解約）の開始

お客様がご自身のパソコン・スマートフォンから「ご契約者様マイページ」に接続いただき保険解約の手続きを行うことができる「インターネットによる保険解約（ネット解約）」を開始いたしました。

・対象：新・入居者あんしん保険、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）の個人契約  
（一部の契約についてはインターネットでの対応ができない場合がございます。）

# 【1. お客様本位の業務運営の実践】

## 主な取組状況・取組結果

### ●転居に関する特約の限度期間の延伸

「転居に関する特約」は、一定の条件のもと、転居前借用住宅で生じた保険事故についても、転居先借用住宅の保険契約において保険金をお支払いするものですが、条件の一つである賃貸借契約重複期間の限度期間を以下のとおり延伸いたしました。

（ご契約者様が有利となる改定です。）

### 【転居に関する特約の賃貸借契約重複期間の限度期間】

改定前	改定後
30日間	60日間

- ・対象：新・入居者あんしん保険の全契約  
（転居に関する特約は新・入居者あんしん保険に自動付帯されます。）
- ・改定日：2020年1月16日以降に発生した保険事故から適用します。追加保険料は不要です。

## 【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

#### ●法人用賃貸住宅総合保険ワイドLの販売開始

2020年1月16日から法人用賃貸住宅総合保険ワイドL（※）の販売を開始いたしました。

※正式名称：被保険者死亡による復旧費用保険金補償特約、法人用補償拡大特約、地震費用保険金補償特約付帯法人用賃貸住宅総合保険

#### 【法人用賃貸住宅総合保険ワイドLでお支払いする保険金の例】

- (1) 自然災害への対応
  - ①被災転居費用保険金
  - ②地震費用保険金
- (2) 犯罪被害への対応
  - ①ストーカー対策費用保険金
  - ②盗難転居費用保険金

## 【2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供】

### 主な取組状況・取組結果

#### ●被保険者死亡による復旧費用保険金の保険金額の増額

「被保険者死亡による復旧費用保険金」は入居者さまご逝去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、保険金額を以下のとおり増額いたしました。

#### 【被保険者死亡による復旧費用保険金の保険金額（※）】

※貸主請求の場合の限度額も同様に増額いたしました。

改定前	改定後
100万円	200万円

- ・対象：新・入居者あんしん保険の全契約。入居者あんしん保険・法人用賃貸住宅総合保険のうち、特約付帯により「被保険者死亡による復旧費用保険金」を補償する契約
- ・改定日：2020年1月16日以降に発生した保険事故から適用します。追加保険料は不要です。

- ・ 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。

当社は、保険金をお支払いさせていただいたお客様に、当社の事故対応サービスに対する満足度についてのアンケートを実施しています。（11頁参照）

## 【3. お客様にとって分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

#### ●法人用賃貸住宅総合保険のパンフレット兼重要事項説明書の改定

法人用賃貸住宅総合保険ワイドLの販売開始に併せ、法人用賃貸住宅総合保険のパンフレット兼重要事項説明書を、保険金の支払事例のイラストを増やすなどよりわかりやすい内容に改定いたしました。



## 【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。

- ・代理店向けに年14回、社員向けに年27回で合計年41回実施。  
とりわけ、代理店向けの研修については保険業法300条関連を重点的に行った。

## 【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）の追補版を作成し、法令等違反行為に適用する措置（※）基準を代理店に対し明確化しました。

※保険業法等の法令および委託契約書、各種規定、ルール等に違反する行為がもしあった場合、代理店に対し、その行為を戒め、再発を防止するために処分を適用すること

## 【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（ネット申込）のご利用率 ⇒11、12頁参照

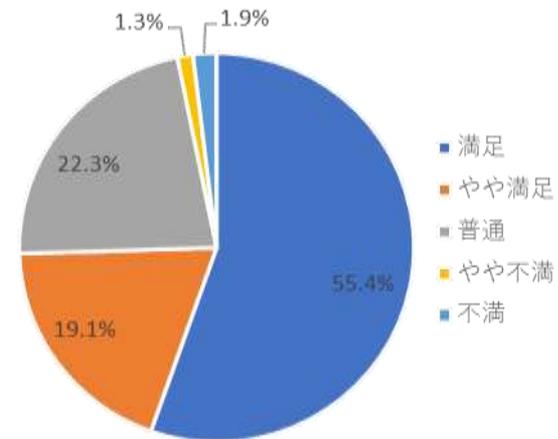
## 【6. 取組状況の確認等】

### KPIの状況

#### ●お客様満足度アンケートの結果

当社は、保険金をお支払いさせていただいたお客様に、当社の事故対応サービスに対する満足度についてのアンケートを実施しています。

(アンケート実施期間：2019年8月～2020年3月)



74.5%のお客様から「満足～やや満足」とご回答いただきました。ただし一方で、3.2%のお客様から「やや不満～不満」との回答をいただいております。このようなお客様からの声を真摯に受け止め、お客様に満足いただけるよう取組んでまいります。

## 【6. 取組状況の確認等】

### KPIの状況

#### ●インターネットによる保険申込み（ネット申込）のご利用率

当社は、お客様の利便性向上のためにインターネットによる保険申込み（ネット申込）を推進しております。

お客様ご自身のパソコン・スマートフォンから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・お手続きいただくことで、保険申込みが完了いたします。

・対象：新・入居者あんしん保険の新規個人契約

ご利用率（2020年3月）	74.7%
---------------	-------

引き続き、お客様へのご案内を徹底してまいります。