



全日ラビー少額短期保険（以下、「当社」といいます。）は、住生活の安定及びその質の向上等を事業目的とする一般社団法人東京都不動産協会が出資し、賃貸住宅入居者が安心した住生活が送れるよう家財保険業務を通じて優良な賃貸住宅の提供に貢献することを目的に設立し、これまで事業を展開してきております。

この度、「お客様本位」の事業実施をより一層徹底するため、以下のとおり「お客様本位の業務運営方針」を策定致しました。

## 1. お客様の声を活かした経営

お客様から当社や代理店へ寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を真摯に受けとめ、迅速かつ的確に対応するとともに、社内で共有し業務運営に反映させてまいります。

### <主な取り組み>

- ・代理店との連携を密にすることでより多くのお客様の声をとお聞かせいただけるよう努めております。
- ・お客様から寄せられたご意見等は、担当部署のみならず全社員にて共有のうえ改善策を検討し、業務品質の向上に努めております。

## 2. お客様への最適な情報提供

当社商品のサービス内容等の周知不足により、お客様が不利益を被ることがないよう、お客様の立場に立ち、わかりやすい商品パンフレットや重要事項説明書を用いて情報提供を行ってまいります。

### <主な取り組み>

- ・商品プラン選択にあたり、世帯構成別の家財再調達価額について情報提供を行い、保険料過払いの未然防止に努めております。
- ・情報提供の主体となる商品パンフレットや重要事項説明書等については、平易な文言を用いるほか、重要な事項については強調する等お客様の理解をより一層深めるよう努めております。

## 3. ご契約後のアフターフォロー

### (1) 契約更新のご案内

早期に更新のご案内を行うことで、更新手続き失念による無保険期間を生じさせることがないようお客様毎の契約管理を適切に行います。

### <主な取り組み>

- ・更新手続きに際し、お客様に時間的余裕をお持ちいただくため、更新月の3ヶ月前にご案内を送付しております。

## (2) 保険事故の受付及び保険金のお支払い

万が一事故が起きた際に、いつでもお客様が相談できる体制を構築しております。

### <主な取り組み>

- ・ 24時間年中無休で受付を行える体制を構築し、迅速にお客様対応にあたることで早期に不安を解消できるよう努めております。さらに、事故後の調査や保険金の算定については迅速かつ適切に行い、明瞭な説明とともに保険金をお支払いするよう努めております。

## 4. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

当社が行う取引によりお客様の利益が不当に害されることのないよう、取引を適切に管理し利益相反のおそれのある取引を適切に管理してまいります。

### <主な取り組み>

- ・ 適切な契約管理により、利益相反となる契約の早期発見及び早期解決に努めております。

## 5. お客様本位の業務運営を定着させるための取り組み

当社は、従業員及び代理店に対する教育及び研修を通じて本方針を浸透させ、定期的に取り組み状況について確認を行うほか、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。

### <主な取り組み>

- ・ 定期的な社員及び代理店研修を実施するほか、時宜に適した本方針の見直しを行ってまいります。

以上

平成30年3月26日

全日ラビース少額短期保険株式会社