

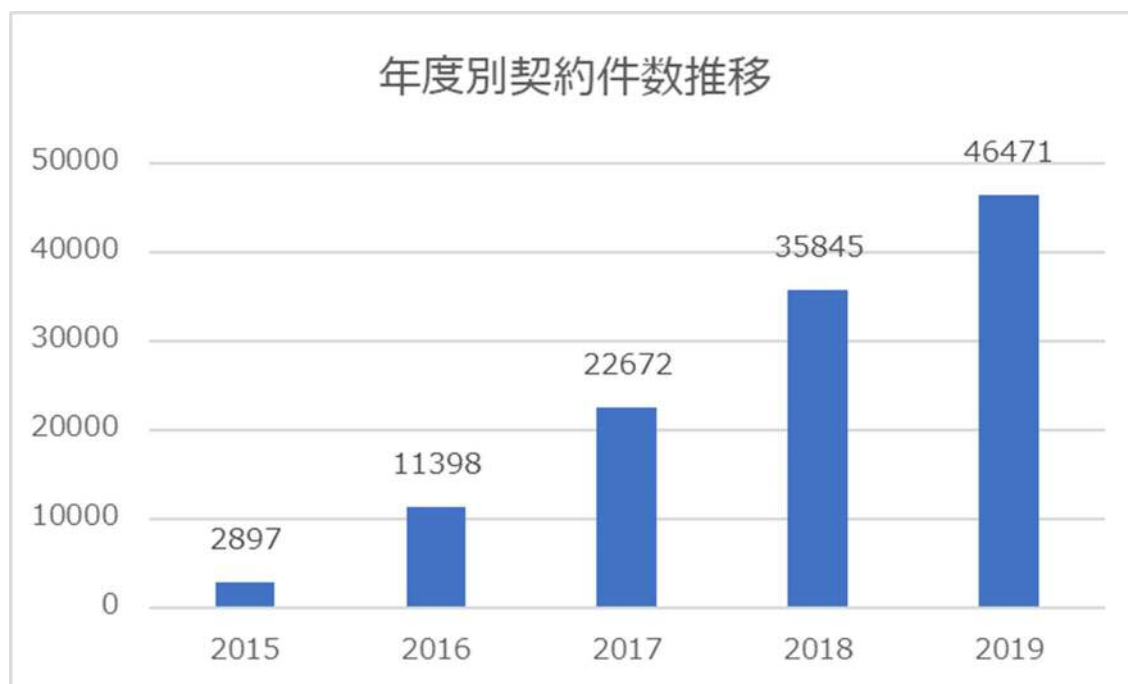


当社は2019年3月26日に「お客様本位の業務運営方針」を策定し、設立目的である「賃貸住宅入居者が安心した住生活が送れるよう家財保険業務を通じて優良な賃貸住宅の提供に貢献する」ため、事業を展開してまいりました。

このたび、2019年度のお客様本位の業務運営方針に基づく取り組み状況についてとりまとめましたので、以下のとおり報告をいたします。

1. 契約件数

従前からの取り組み及びお客様本位の業務運営方針に基づく事業展開の結果、以下のとおり契約件数は増加しています。



2. お客様の声を活かした経営

2019年度においては、お客様のご要望及びご意見を踏まえ、台風等の自然災害被災者の利便に供するため、事故受付については、センターのみならず本社における一次受付を開始したほか、解約手続きの簡素化、金融庁要請事項である継続契約の保険料払込猶予などの取り組みを行いました。

また、2019年度の苦情受付件数は7件あり、すべての事案を検証のうえ業務改善策を講じ、更なるお客様満足度の向上に努めました。

なお、当社への苦情申出件数の推移は以下のとおりです。

2016	2017	2018	2019
3	2	7	7

3. お客様への最適な情報提供

保険料過払い（超過保険）未然防止のため、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ました。

また、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ました。

4. ご契約後のアフターフォロー

（1）契約更新のご案内

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にお客様毎の契約管理を適切に行ったほか、お客様に時間的余裕をお持ちいただくため、更新月の3ヶ月前に更新のご案内を送付しました。

（2）保険事故の受付及び保険金のお支払い

事故発生時に迅速にお客様対応にあたり早期に不安を解消するため、24時間年中無休で受付を行える体制を構築しました。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、必要書類完備後平均3週間以内に保険金をお支払いしました。

5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

当社商品を販売する代理店に対し、お客様の利益が不当に害されることのないよう指導を行い、適切な保険募集管理態勢を構築しました。

6. お客様本位の業務運営を定着させるための取組み

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、よりよい業務運営を実現するため努めました。

以上

2020年5月29日

全日ラビー少額短期保険株式会社