



## お客様本位の業務運営方針について

全日ラビー少額短期保険株式会社（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全国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。「お客様本位」の事業実施をより一層徹底するため、以下の「お客様本位の業務運営方針」を策定し、今後もお客様に選ばれ成長を続けるために、本方針に乗っ取った業務を運営してまいります。

### 運営方針 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「お客様の声」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>

以下の項目を実施することにより、当社の業務運営に「お客様の声」を活かしてまいります。

- ・代理店へ寄せられた「お客様の声」をもれなく確認する仕組みを構築し、連携を密にすることでより多くの「お客様の声」をお聞かせいただけるよう努めてまいります。
- ・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まいります。
- ・お寄せいただいた「お客様の声」の概況を当社ホームページで公表しています。

#### 《「お客様の声」に基づく具体的な改善例》

解約返戻保険料の処理に時間がかかりすぎる、との「お客様の声」をいただき当社では電話での解約受付以外にホームページでも受け付け、返戻保険料を遅滞なくお支払いできるように改善しました。

#### 「お客様の声」とは

当社の業務品質向上を図るため、あらゆる事業活動を通じ、お客様から寄せられた「不満足の表明」をいいます。ただし、次の事例を除きます。

- ① 保険金の支払い有無、支払い内容に関わる不満足の表明
- ② 担当者個人への不満足の表明
- ③ 代理店からの不満足の表明（契約者、被保険者の意見を反映していないもの）

### 運営方針 2：お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供

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に、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>

以下の項目を実施することにより、適切な募集態勢を確立してまいります。

- ・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まいります。
- ・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まいります。

#### 運営方針 3：ご契約後のアフターフォロー（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にお客様毎の契約管理を適切に行ってまいります。

##### <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。

#### 運営方針 4：保険事故の受付及び保険金のお支払い（損害サービス）

万が一、事故が起きた際に、いつでもお客様が相談できる態勢を構築し、迅速な対応と保険金支払いを行い、お客様が安心していただけるように努めてまいります。

##### <主な取り組み>

以下の項目を実施することにより、損害サービスの品質を確保してまいります。

- ・24時間年中無休で受付を行える態勢を構築し、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まいります。
- ・事故のご連絡をいただいた後、お支払いの対象となる保険金とご請求手続等について、わかりやすくご説明するよう努めてまいります。
- ・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まいります。

#### 運営方針 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まいります。

#### 運営方針 6：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、より良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

【ご参考】

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営方針」との関係は下表のとおりとなります。なお、原則 4 は取引形態、原則 5 と原則 6 の一部につきましては金融商品や金融サービスの取り扱いがないため当社の運営方針の対象としておりません。

金融庁の「原則」	当社の「方針」
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	運営方針 1 : お客様の声を活かした経営
原則 2 顧客の最善の利益の追求	運営方針 1 : お客様の声を活かした経営 運営方針 2 : お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供  運営方針 4 : 保険事故の受付及び保険金のお支払い (損害サービス)
原則 3 利益相反の適切な管理	運営方針 5 : 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	運営方針 2 : お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供  運営方針 3 : ご契約後のアフターフォロー (契約更新のご案内)
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	運営方針 2 : お客様のニーズに応える最適な商品・情報の提供  運営方針 3 : ご契約後のアフターフォロー (契約更新のご案内)
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	運営方針 1 : 「お客様の声」を活かした経営 運営方針 6 : お客様本位の業務運営を定着させるための取組み

※金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁のホームページをご参照ください。

令和 3 年 12 月 24 日

全日ラビース少額短期保険株式会社