

# 「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況

## 2021年度

ユーミー・L A 少額短期保険株式会社は、「お客様本位の業務運営の方針」に基づく主な取り組み状況を方針に沿って下記の通りお知らせします。

2022年6月発行

■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と「お客様本位の業務運営に関する取組状況」との関係性について

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する取組状況」との関係性は下記の通りです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	「お客様本位の業務運営に関する取組状況」
原則2	方針1に関する取組状況、方針4に関する取組状況
原則3	方針7に関する取組状況
原則5	方針3に関する取組状況、方針5に関する取組状況
原則6	方針2に関する取組状況
原則7	方針1に関する取組状況、方針6に関する取組状況

注：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」詳細については、金融庁ホームページにてご確認ください。

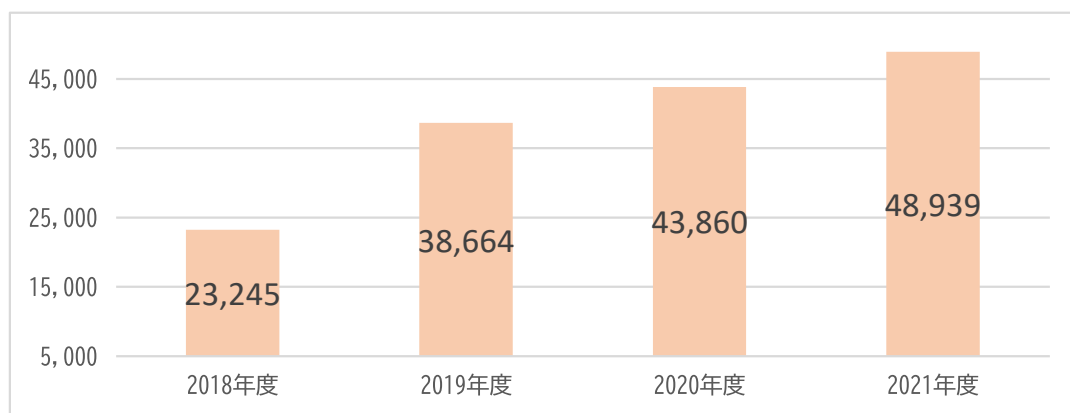
※当社の取引形態上または投資リスクのある金融商品の取り扱いがないことなどから、  
原則4、5（注2）（注4）および原則6（注1～4）については、本方針の対象としておりません。

## 方針1に関する取組状況

当社は、契約保有件数と、お客様満足度調査により、お客様本位の業務運営の定着度合いを評価する総合指標（KPI）としています。2021年度末実績は下記の通りです。

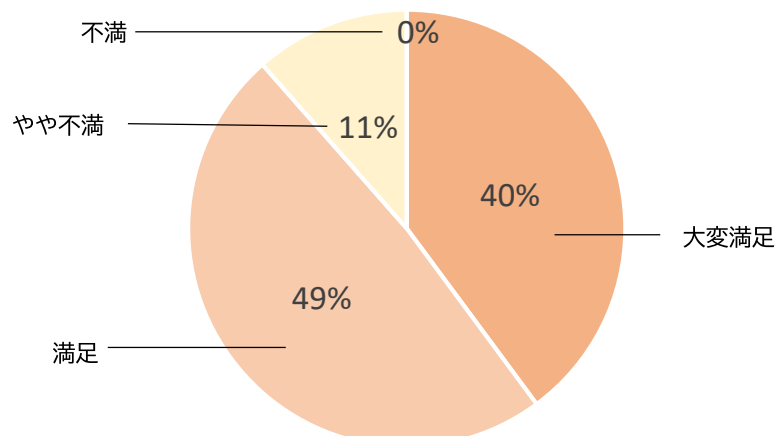
### 1. 契約保有件数

多くのお客様からご支持をいただき、2020年4月から2021年3月末における契約保有件数が4.89万件となりました。今後も、お客さま一人ひとりを大切に、「お客さまから選ばれ支持される会社」として成長し続けるため、「顧客本位の業務運営」をさらに推進してまいります。



### 2. お客様満足度調査

お客様のご意見・ご要望をお聞きする取り組みとして、一定の期間においてアンケート調査を実施しています。2021年度にご回答いただいた結果については、89%のお客様から「大変満足～満足」と評価していただきました。また「不満」という回答は0%（0件）ではございましたが、残念ながら11%のお客様には「やや不満」とご回答をいただきました。お客様からの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。

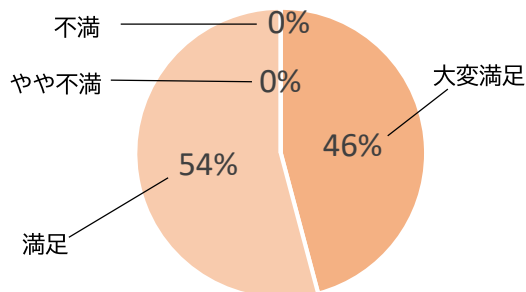


## 方針2に関する取組状況

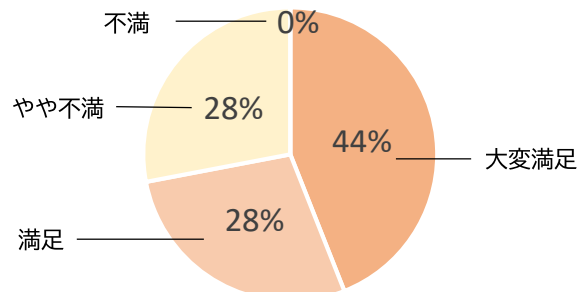
当社は、「お客様の安心と満足」を実現するために、お客様に適した内容となる商品・サービスを提供すべく、お客様の対応状況について現状の把握をするとともに、お客様の快適な生活をサポートするべく新しい取り組みを実施しております。2021年度に実施した取り組みは下記の通りです。

### 1. お客様アンケート結果

一定の期間においてアンケート調査にて、サービス提供についての現状把握をしています。2021年度にご回答いただいた結果については、多くのお客様から「大変満足～満足」と評価していただきました。しかし手続きの迅速さにおいて28%のお客様から「やや不満」との評価をいただいております。当社はこの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。



担当者の態度・言葉遣い



手続きの迅速さ

### 2. 凍結事故予防に関する取り組み

毎年、年末年始で多くの方が帰省する時期に、お住まいの賃貸住宅を長期間不在にする方が多く、長期不在時に室内のブレーカーを落したことから、寒波により水道管の凍結、給湯器の故障などが多く発生いたします。当社は、お客様の快適な住環境をサポートすべく、凍結に関する注意喚起の取り組みを行っています。

- ①ショートメールサービスを利用したご案内  
特に気温が低下し、水道管等の凍結が危惧される地域を限定に、ご契約者様へショートメールサービスを利用した注意喚起を実施しています。
- ②代理店からの案内ツールのご提供  
不動産管理会社（当社代理店）を通じて、凍結に関する注意喚起チラシをお渡ししています。



▲凍結喚起チラシ

## 方針3

お客様へ重要な契約情報をわかりやすく適切にお伝えします。

### 方針3に関する取組状況

当社は、お客さまがニーズに合った商品を選び、安心と満足を実感いただけるよう、適切な保険募集及び契約管理を行ってまいります。また、お客様へ重要な契約情報を分かり分りやすく適切にお伝えすべく、下記の取り組みを実施し、継続的に実行しています。

#### 1. 電話対応に関する取り組み

- ①高齢のお客さまへの対応  
高齢のお客さまには、より丁寧に説明し、ご希望に応じて親族にご説明をさせていただき取り組みを行っています。
- ②障害のあるお客さまへの対応  
障害の有無に関わらず、商品・サービスの内容をご理解いただけるよう、安定した声でゆっくりとはっきり区切ってはなす、カタカナ用語、専門用語を言い換えて説明する、お客さまの状態に応じ柔軟に対話しています。

#### 2. 商品帳票に関する取り組み

当社は、保険商品を提供する際にお客様にお渡しするパンフレット、重要事項説明書において、お客様に契約状況をわかりやすく、適切にお伝えすべく、下記点について提示しています。

- ①商品の特徴、商品構成について
- ②保険金が支払われる場合、保険金が支払われない場合についての事例
- ③分かりにくい用語については用語の説明の追加

## 方針4

代理店によるサービスの向上に取り組めます。

### 方針4に関する取組状況

当社は、商品・サービスの提案や情報提供等の業務を、主に代理店を通じて行っています。このため、代理店への委託にあたっては、質の高い業務を行うための体制の整備状況等、当社が求める水準に照らしてその適否を判断することとしています。

#### 1. 代理店への教育・指導・サポート

お客さまを取り巻く様々なリスクや、当社の商品のラインナップ、各商品の補償内容等の知識を、代理店が習得できるよう教育や資料の提供等を行っています。  
2021年度においては、新型コロナウイルス感染対策のため、訪問だけではなく、WEB会議ツールを積極的に活用し、代理店との情報連携、指導に努めております。

#### 2. お客さまをサポートするためのノウハウ向上の取り組み

お客さまのニーズに適した商品の提案・説明、事故への対応をはじめとするとご契約後のアフターフォロー等、代理店がお客さまをサポートするためのノウハウについて、研修等を通じ、その向上に取り組んでいます。

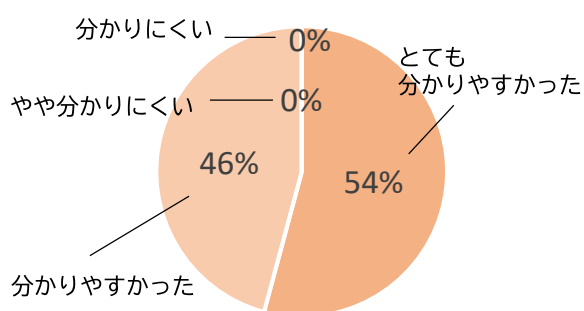
また、お客様からのお問い合わせ内容を履歴し、代理店の説明不足が要因と考えられる事案に関しては、当社全体の議題として解決策を協議し、代理店教育に生かしています。

## 方針5に関する取組状況

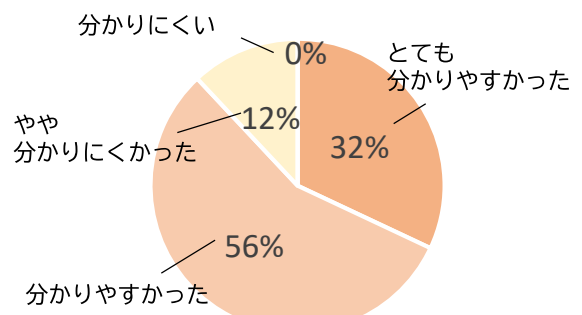
当社は「お客さま第一」の立場に立って、事故に遭われたお客さまへの説明責任及び保険金支払責任を果たすよう努めてまいります。お客さまに寄り添った事故対応を実施すべく、下記の取り組みを行っております。

### 1. アンケート調査による現状の把握

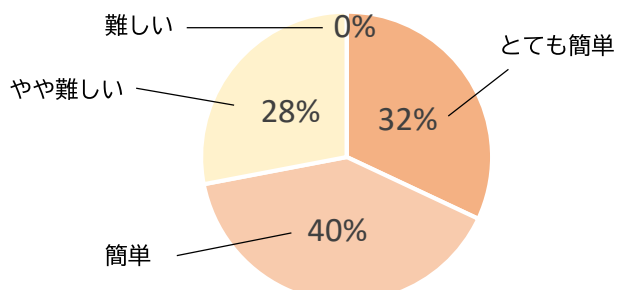
保険金のご請求お手続き後に一定の期間においてアンケート調査にて、事故対応のサービスについての現状把握をしています。2021年度の調査では、手続書類と保険金手続きについて「やや分かりにくかった」と回答いただきました。お客さまからの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。



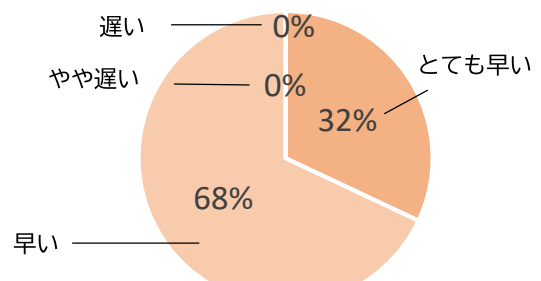
担当者の説明の分かりやすさ



手続書類の分かりやすさ



手続きの分かりやすさ



保険金支払いの迅速さ

### 2. 社員による事故対応状況に共有と指導

当社では、事故対応や保険金の支払い状況について、担当部署のみの業務とせず、社員全員が保険金のお支払い状況についての把握をすべく、共有体制を整備しています。（月1回）

特に大きな被害に遭われたお客様の事案に関しては、その事案について再発防止策等を検討し、代理店指導に生かす他、お客さまから選ばれ支持される会社になるべく、商品改定協議の機会としています。

## 方針6に関する取組状況

当社は、お客さまの声を真摯にお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に耳を傾け、迅速かつ適切に対応してまいります。また、お客さまの声を品質の向上・お客さまの満足度の向上に活かしてまいります。お客様よりいただいたご意見をもとに、2021年度の実施した取り組みは下記の通りです。

## 1. お客様の声に関する具体的な取り組み

お客様の声	取組・改善内容
WEB上で契約内容や補償内容が確認したい。	パソコンでご契約内容が確認できる「ご契約内容照会サイト」を当社ホームページに導入いたしました。
重要事項説明書が慣れない用語や文章が多く、難しく理解しづらい。	図表の活用や、専門的な用語・表現をリスト化し、解説をつけるなどの取り組みを行いました。
保険契約手続きの書面を受け取ったが、払込日までの期間が長かったため、直ぐに支払わなかった。 そのまま支払いを忘れ保険の更新ができなかった。 払込み期日を短く案内してほしい。	「満期のご案内」は、満期日の2～3か月前までにお知らせし、満期までの間にお客さまに時間的余裕をもって更改内容をご検討いただけるよう取り組んでいます。 更新をご希望のお客様に保険料の払込み忘れを防止するため、払込期日が近くなったことをご案内をショートメールサービスでお知らせする取り組みを開始しました。
解約の申請をWEB上で手続きできるようにして欲しい。	弊社ホームページより、解約申請やお引越し時の住所変更（異動申請）の手続きができるようにいたしました。 各申請手続き完了後の書面は、今まで通り、郵送にて申請完了の書面を発行いたします。

## 方針7に関する取組状況

当社は「お客様本位」の立場に立って、お客さまの利益を不当に害することとならないよう、利益相反を適切に管理いたします。

当社は、以下の方針に基づき、部門間または当社グループ会社が行う保険関連業務に係るお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとします。

### 1. 利益相反取引等

1. お客様の利益と当社および当社グループ会社の利益とが相反するおそれのある取引
2. お客様の利益が当社および当社グループ会社の他のお客様の不利益となるおそれのある取引
3. 当社および当社グループ会社が保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引

### 2. 管理方法

当社は、対象取引について、それぞれの事案に応じ、以下の各号の一つまたは複数の方法を組み合わせる等の対応を行うことにより、お客様の利益を適正に保護し、対象取引を適切に管理します。

1. 部門の分離
2. 取引条件または方法の変更
3. 一方の取引の中止
4. 利益相反事実のお客様への開示

### 2. 管理体制

当社は、利益相反管理が適切になされるよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、当社および当社グループ会社が行うお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応してまいります。