

「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況

2022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。

2023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
原則3	方針2に関する取組状況
原則5	方針3に関する取組状況
原則6	方針4に関する取組状況
原則7	方針5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。

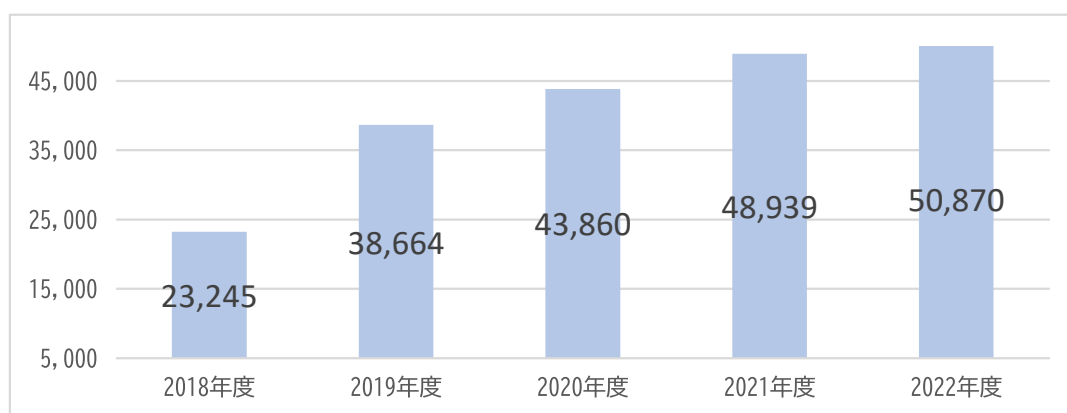
方針1に関する取組状況

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。2022年度末実績は下記の通りです。

1. 契約保有件数

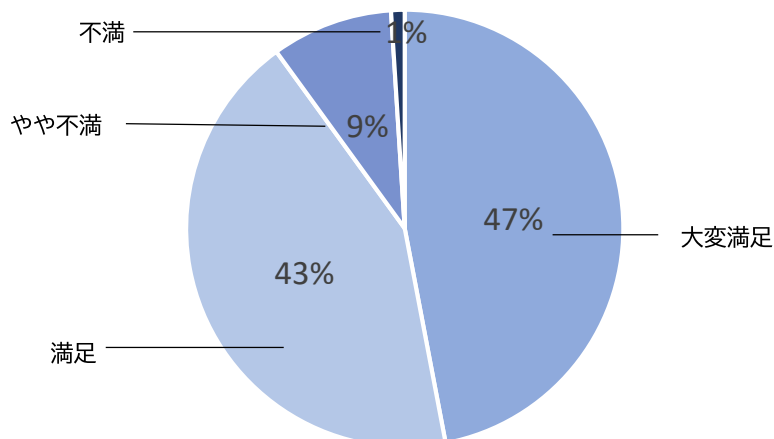
多くのお客様からご支持をいただき、2022年4月から2023年3月末における契約保有件数が5.08万件となりました。

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。



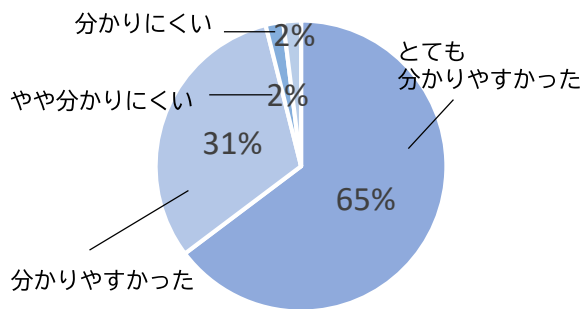
2. お客様満足度調査

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。2022年度にご回答いただいた結果については、90%のお客様から「大変満足～満足」と評価していただきました。残念ながら10%のお客様には「やや不満～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。

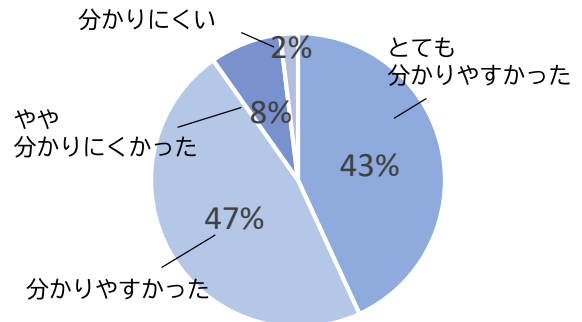


3. アンケート調査による現状の把握

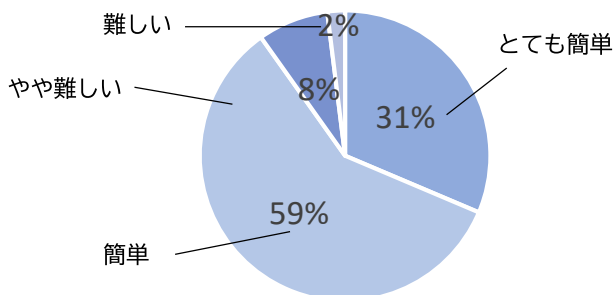
一定の期間においてアンケート調査にて、サービス提供についての現状把握をしています。2022年度にご回答いただいた結果については、多くのお客様から「大変満足～満足」と評価していただきました。しかし手続きの迅速さにおいて22%のお客様から「やや不満」との評価をいただいております。当社はこの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。



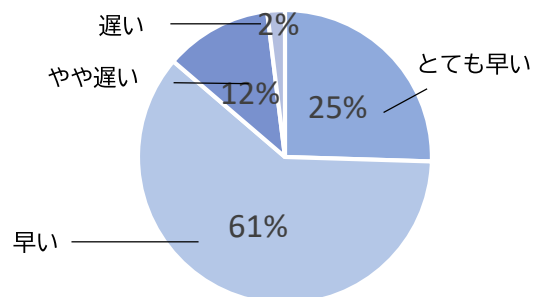
担当者の説明の分かりやすさ



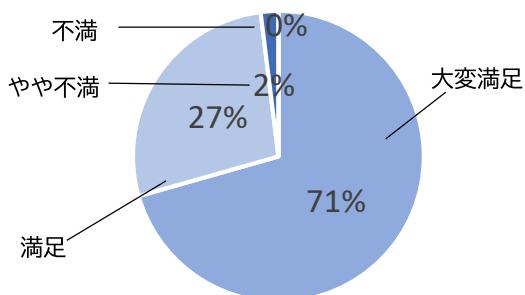
書類の分かりやすさ



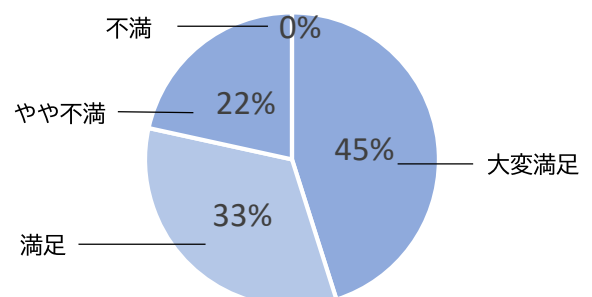
手続きの分かりやすさ



保険金支払いの迅速さ



担当者の態度・言葉遣い



手続きの迅速さ

4. 凍結事故予防に関する取り組み

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
2023年1月に10年に一度の大寒波と報道があり、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いたしました。

実施数：12県、13,868通

- 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。

また2022年度によりより具体的な凍結喚起対策を掲載したチラシに改定いたしました。

氷点下のとき、
長期間自宅を不在にするときは…

水道管凍結にご注意ください!

気温 **-4℃** からご注意を!

- 水道管が凍結して、水道やトイレが使えない…
- 水道管が破裂! お部屋が水浸しに…階下の人にも大迷惑!
- 水道の修理に時間がかかり、日常生活が不便に…

凍結対策3つのポイント

長期間水道を使わないときは、水抜きをする。	長期間留守にするときもブレーカーを落とさない。	冬は水道管や蛇口に保温材を巻きつける。
-----------------------	-------------------------	---------------------

水道管が凍結してしまったら…

凍結した箇所にタオルを巻き付け、ぬるま湯をゆっくりかけてください。

水道管が破裂してしまったら…

元栓を閉めて水を止め、管理会社へ連絡してください。

入居者様 1人1人の予防が日常を守ります。予防対策のご協力をお願いいたします。
ビエューム-LA少額短期保険株式会社

▲凍結喚起チラシ

方針2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

3. 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。

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

お客様からのご要望やお問い合わせを承る「お客様サービスデスク」において、応対品質向上のため、電話対応研修を実施いたしました。
定期的に研修を実施することにより、お客様の要望のヒアリング力、説明の分かりやすさを追求し、お客様に安心を提供し信頼できる保険会社を目指し続けます。

2. ホームページに関する取り組み

お客様からお電話でお問い合わせいただく内容について、当社のホームページ上の「よくある質問」に反映させ、掲載情報の内容を充実いたしました。
また、2023年3月にホームページをリニューアルし、スマートフォンやタブレット端末からも閲覧できる仕様に変更し、利便性を高めました。

方針4

お客様に寄り添った商品・サービスの提供を行います。

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。
2022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記録し、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

1. お客様の声、苦情の共有と指導

当社では、お客様から寄せられたご要望や苦情について、社員全員がその内容や状況について把握をすべく、共有体制を整備しています。(月1回)

特に苦情に関しては、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、保険業務運用の改定協議の機会としています。

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。