

2023年度

2024年6月発行
YOU & ME L.A.

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。

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

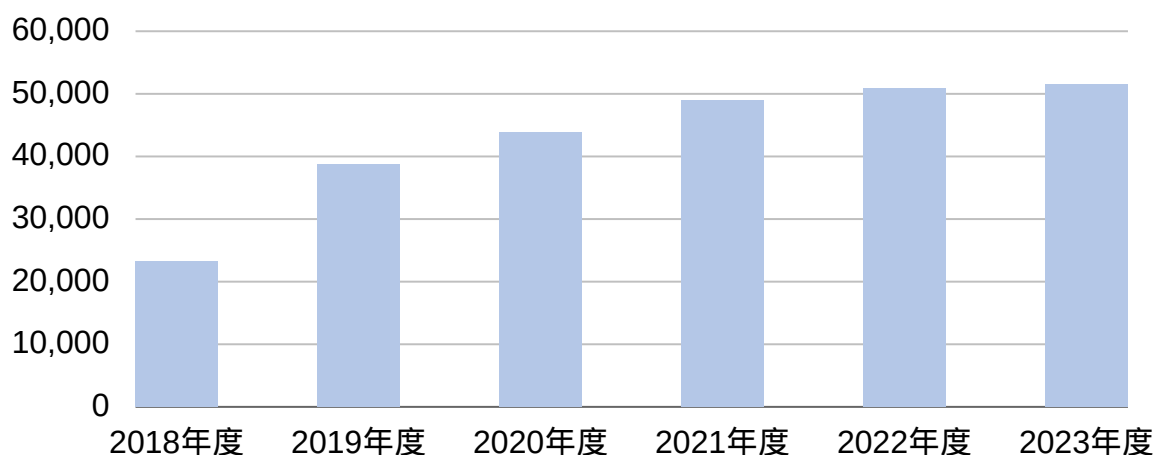
「お客さま第一」にお客様の声を意識し、お客様の最善の利益を追及します。

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。2023年度末実績は下記の通りです。

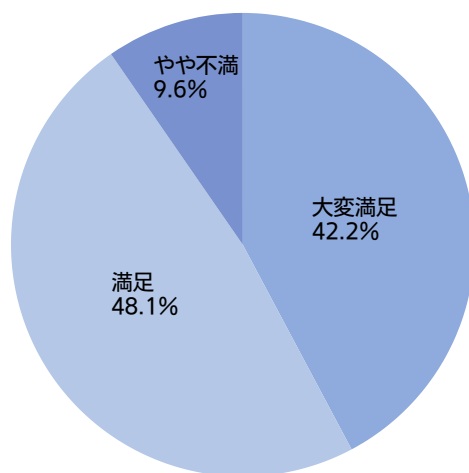
1. 契約保有件数

多くのお客様からご支持をいただき、2023年4月から2024年3月末における契約保有件数が51.5万件となりました。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。



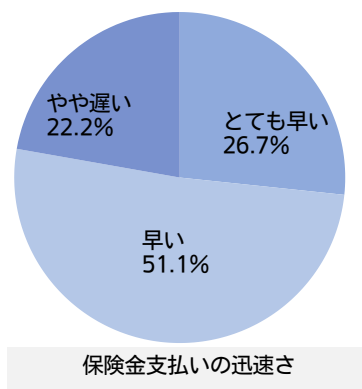
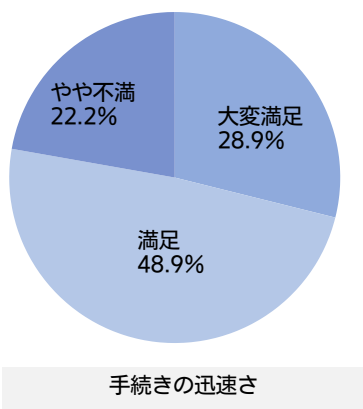
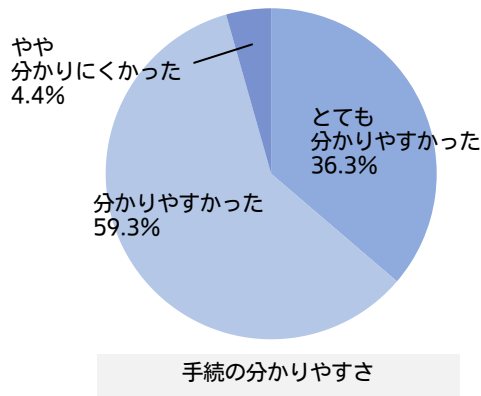
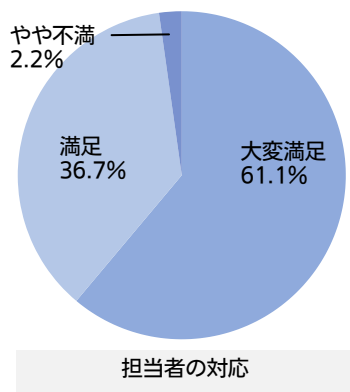
2. お客様満足度調査

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。2023年度にご回答いただいた結果については、90.3%のお客様から「大変満足～満足」と評価していただきました。「不満」の評価は0件ではありましたが、残念ながら9.6%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。



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。2023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、保険金支払いの迅速さにおいて22.2%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。



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。今年度も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。

実施日/実施数：2023年12月26日12時30分頃/対象12県、総数19,486通

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わか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、説明のわ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. 保険内容説明に関する取り組み

保険内容についてお客様へのご説明ツールとして、パンフレットに加え、補償内容の説明動画を新たに作成いたしました。動画により補償内容がわかりやすく、ホームページで公開することにより何度でも視聴可能となりました。

公開先URL: https://ym-la.you-me.co.jp/chintai_insurance



3. 高齢者・障がい者への配慮

聴覚障がい、言語機能障がい、精神障がい、知的障がい、発達障がいのある方、高齢等により会話が困難な方、話し言葉によるコミュニケーションが難しい方が、指さしを行い意思をお伝えいただく「コミュニケーションボード」を作成し、希望の代理店に提供を開始しました。

当社は、高齢者や障害のある方に対しても、安心して保険をご選択いただける環境の整備に努めてまいります。

お部屋の保険 コミュニケーションボード

?	しよつぷんせいのし 商品説明を 受けたい	けいやくのねいよう 契約内容を 確認したい
📋	ほけん 保険に 加入したい	けいやく 契約を 解約したい
💰	ほけんきんを 請求したい	ほけんりよう 保険料を 支払いたい
🔄	なまえを 変更したい	れんらくせき 連絡先を 変更したい
?	おたずね 相談・確認したいことがある	

お部屋の保険 コミュニケーションボード

わ	ら	や	ま	は	な	た	さ	か	あ
を	り	ゆ	み	ひ	に	ち	し	き	い
ん	る	よ	む	ふ	ぬ	つ	す	く	う
	れ	め	へ	ね	て	せ	け	え	
	ろ	も	ほ	の	と	そ	こ	お	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
月	日	曜日	円						
はい					いいえ				
わかりました					わかりません				

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。

2023年度においては、訪問またはWEB会議ツールを活用し、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

役職員に対する適切な動機付けの枠組み、ガバナンス体制を整備します。

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。