

「お客様本位の業務運営を実現するための方針」の取組状況について

2024年3月28日

レキオス少額短期保険株式会社

当社は、住みよい社会づくりを掲げるレキオスグループの一員として、少額短期保険会社の立場から社会に貢献することを目的としており、その目的達成には、お客様から信頼される存在であり続けることが重要です。そのために当社は、「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を策定し、その方針に沿った業務運営に取り組んでおります。

その取組状況を報告します。

方針1 お客様の立場にたった業務運営に関する取組状況

お客様が保険プランをご検討される際に、ご意向に沿った適切な保険プランを選択できるように、見やすい保険プラン表をパンフレットに掲載し、また、合わせて家財補償の保険金額の目安を掲載し、プラン検討の一助にご活用いただいております。

パンフレットには、解約返戻金についての説明や解約手続きの場合の連絡先を別枠に記載するなど、お客様への周知に力を入れています。

方針2 お客様にふさわしい商品・サービスの追求に関する取組状況

当社は、2008年6月開業以来、適宜、商品の改訂や契約手続きの見直し、システム改善等を行い、お客様にふさわしい商品・サービスを追求して参りました。今後将来におきましても、この姿勢は変わることはありません。

入居者総合保険（販売終了）

↓

新入居者総合保険ていーだプラス / 店舗用商品追加 テナント総合保険ソレイユ

↓

新入居者総合保険ⅡていーだプラスⅡ

方針3 商品内容のわかりやすい説明に関する取組状況

お客様が手に取りやすく、確認したい内容にすぐに到達できるように、商品案内、重要事項説明書、約款を1冊にまとめ、イラスト等を用いてわかりやすく記載したパンフレットをお配りしています。

お客様へわかりやすく説明するには募集人教育が重要であることを認識し、一般社団法人日本少額短期保険協会が提供する募集人教育コンテンツ「協会e-ラーニング」を導入し、

募集人に受講させることで募集スキルの向上を図っています。

方針4 いざというときに役に立つ保険であることに関する取組状況

2023年8月沖縄に被害をもたらした台風6号による被害に関する保険金の支払実績は以下の通りです。(2024年3月現在)

支払件数：828件、支払総額：54,603千円

保険金請求に必要な書類の一部省略や手続きの簡略化を実施し、保険金支払いの迅速化に取り組みました。

方針5 全役職員への意識付け、教育の取組みに関する取組状況

お客様からの苦情に真摯に向き合い、社内で分析、共有することで、役職員に対して、お客様本位の業務運営の意識づけを行っています。また、毎月取締役会に苦情を報告し、経営改善に取り組んでいます。

【苦情件数推移（過去3年）】

2020年度：14件 2021年度：17件 2022年度：13件

毎月1回、代表取締役自らが社員向けの勉強会を開催し、「誰もが安心して暮らせる社会づくり」というグループ理念に基づいたお客様本位の業務運営に関連した講話を行い、社員に対する適切な動機づけに取り組んでいます。

方針6 レキオスグループの一員としてに関する取組状況

当社は、レキオスグループの一員として「誰もが安心して暮らせる社会づくり」の理念の元、お客様本位の業務運営に取り組んでいます。その結果、当社とご契約いただいているお客様は以下の通り推移しています。

【保有契約数の推移（過去3年）】

2020年度：40,080件 2021年度：40,937件 2022年度：41,199件

（ご参考）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を実現するための方針」との関係について

本方針は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しております。原則との関係は、対応関係表をご確認ください。なお、原則4、原則5（注2・注4）、原則6（注1～4）は、当社の引受形態上、または該当する商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象とはしておりません。

以上