

# 「お客様本位の業務運営」への取組み状況 (2021年度版)

株式会社宅建ファミリー共済

## お客様本位の業務運営への取り組み状況について

当社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を制定・公表しております。  
この方針に基づいて取組み策を策定して実施しており、2020年度末における取組み状況・評価・今後の改善目標等について、取り纏めました。

### お客様本位の業務運営に関する基本方針

#### 方針1 お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、お客様の声を前向きかつ積極的に受け止め、迅速・公平かつ適切な対応を行うとともに、お客様の視点で適切な業務運営を確立していくための絶好のチャンスと受け止め、商品・サービスの品質向上に努めます。

#### 方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供

当社は、お客様に「安心」をご提供し、豊かな住生活の創造に貢献するために、お客様のニーズを反映した商品・サービスを開発し、お届けするよう努めます。

#### 方針3 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様のご意向にそった保険商品をご選択いただけるよう、お客様目線に立った分かりやすい募集ツールの作成に努めます。

#### 方針4 お客様の視点に立った保険金お支払い業務

当社は、保険金のお支払い業務が保険会社の最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適正に保険金をお支払いするよう努めます。

#### 方針5 利益相反の適切な管理

当社は、お客様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の把握および管理に努めます。

#### 方針6 お客様本位の動機付けに向けた枠組み

当社は、社員や代理店に対してこれまで掲げてきた取組みを推進するために有用な枠組みを定め、継続的に実施してまいります。

## 方針1 お客様の声を経営に活かす取組み

当社は、「お客様の声」を前向きかつ積極的に受け止め、迅速・公平かつ適切な対応を行うとともに、お客様の視点での適切な業務運営を確立していくための絶好のチャンスと受け止め、商品・サービスの品質向上等に努めております。

「お客様の声（ご要望・苦情等）」は、コンプライアンス室が統括部署となり、苦情対応責任部署における対応状況の進捗管理を行うことで、適切かつ丁寧なお客様対応が行えるよう態勢を整備しております。また、ご要望等の原因分析や業務改善策をコンプライアンス委員会が検証・討議するとともに、「お客様の声」を社内イントラネット上に掲示して当社社員全員が共有することで、商品・サービスの品質向上等に繋げております。

「お客様の声」は、商品開発部門等における商品・サービスの品質向上、保険金支払部門における業務改善を通じた保険金支払態勢の向上、営業部門における代理店教育等を通じた保険募集態勢の向上等に繋げております。

今後も、「お客様の声」に対して、適切かつ丁寧な対応が極めて重要であることを認識し、定期的な社内研修等を通して、この取組を徹底してまいります。

### お客様から寄せられるご要望等の状況

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
件数	12件	19件	26件	16件

#### 【内 訳】

商品・募集に関する事項	3件	5件	10件	8件
契約管理に関する事項	4件	1件	5件	0件
保険金に関する事項	3件	8件	9件	7件
その他	2件	5件	2件	1件

## 方針 2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供

当社は、お客様の住生活における安心をご提供する上で、社会環境の変化・お客様ニーズの変化に柔軟に対応することで、お客様の支持を得ることが重要と認識しております。

住宅の確保が困難な方々に対する諸施策の必要性が昨今唱えられておりますが、当社では、少子高齢化が進行する中、賃貸住宅市場におけるニーズに注視し、「単身」と「高齢化」を切り口に商品・サービスの提供に努めてまいりました。当社は、2013年9月1日より住宅内入居者死亡に係る補償を開始いたしました。その間、お客様ニーズを踏まえて、2018年7月1日に商品改定を行いました。販売件数は着実に増加しており、お客様から一定の評価を頂いたものと考えております。

また、国土交通省において、「残置物の処理等に関するモデル契約条項」の策定がすすめられておりますが、このような社会環境の変化を常に注視し、より良い商品を提供することが重要と認識しております。

新型コロナウイルス感染症拡大を契機に、保険募集の場面では、対面から非対面への変化が起こり始めました。そのような社会の変化に対応し、お客様満足度を高めるため、Web上で保険契約が完結する新たな保険募集スキームの構築を進め、2021年度からの運用開始を計画しております。

住宅内入居者死亡費用保険を付帯した商品の販売状況 (※) 2013年度は、2013年9月1日から2014年3月31日までの販売件数

	2013年度(※)	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
販売件数	7,501件	17,160件	26,555件	36,299件	46,452件	49,607件	56,374件	61,820件
対前年比	—	228.8%	154.7%	136.4%	128.0%	106.8%	113.6%	109.6%

### 方針3 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様のご希望に沿った適切な商品をご契約いただくために、重要な情報を正確かつ分かりやすくご提供することに努めております。

お客様からのご要望等を踏まえ、分かりやすく、かつ丁寧な対応のための体制や社員・代理店のスキル向上が重要であるとの認識のもと、継続して取り組んでまいります。

また、高齢者や障がい者に対する保険募集に際して、丁寧かつ分かりやすい説明を行えるよう、代理店に対して留意事項の具体例を挙げて教育する等、徹底に努めております。

#### 1. 募集ツール（保険約款や重要事項説明書等）における、分かりやすい文言の使用

募集ツールは、できる限り分かりやすい文言を使用するよう努めております。

そのために、募集ツール作成時に、関連する複数の部門が募集ツールを点検することで、お客様目線で分かりやすい表現となっていることや、内容の適切性等を確認しております。

また、募集ツール改定時に、「お客様の声」の内容を分析することで、改善に努めております。

#### 2. 募集ツールの工夫

お客様に配慮した募集ツールを作成することに努めております。

そのために、文字の大きさ等に配慮しA4版10ページに再編した重要事項説明書（新住宅用賃貸総合補償保険）を当社ホームページの代理店専用ページから印刷して使用できるようにする等、高齢者等のお客様に配慮したご説明ができるように努めております。

#### 3. 代理店教育による保険募集態勢の整備

代理店が商品への認識を深め、お客様に重要な情報を分かりやすく説明し、適切な商品をご案内できるよう努めております。

そのために、代理店教育に用いる教育ツールを「お客様の声」をもとに見直す等して、保険募集態勢の整備に努めております。

## 方針4 お客様の視点に立った保険金お支払い業務

当社は、保険金のお支払い業務が保険会社の最も重要な機能の一つであることを深く認識し、迅速かつ適正に保険金をお支払いするよう努めております。

### 1. 適正な保険金支払態勢の整備

当社は、お客様の視線に立ち、適正かつ遅滞ない保険金支払業務に努めております。

そのために、管理者による日常的な事案処理状況の点検を実施するほか、内部監査部門による監査を実施し、その結果を取締会に報告して態勢を整備しております。

### 2. 保険金支払業務担当者のレベルアップ

保険金支払業務において、お客様にご安心とご納得いただける対応に努めております。

そのために、保険金支払業務担当者のコミュニケーションスキルの向上を目的とする教育を実施しております。

また、「お客様の声」の原因分析や業務改善策を共有して、業務品質の向上に繋げております。

### 3. SMS（ショートメッセージサービス）の活用

2020年度より、お客様対応にSMSを活用することで、お客様の状況等に配慮した体制を構築しました。

事故受付件数・保険金支払金額・平均支払日数（事故受付～（損害調査）～保険金支払）

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
事故受付件数	9,275件	9,458件	10,501件	11,494件
保険金支払金額	984,653千円	1,114,389千円	1,545,651千円	1,358,858千円
平均支払日数	50.12日	53.16日	49.07日	48.4日

## 方針5 利益相反の適切な管理

当社は、お客様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の把握および管理に努めております。

今後も適切な管理の重要性を認識し、係る事案が発生または生ずるおそれがある場合には、牽制機能等を踏まえた対応を行ってまいります。

1. 発生した場合の適切な対応 [例]：事故の加害者・被害者双方とも当社契約者  
加害者・被害者とも当社契約者である場合は、管理者による管理のもとで双方に不利益が発生しないよう適切な対応を実施します。

## 方針6 お客様本位の動機付けに向けた枠組み

当社は、社員や代理店に対して、これまで掲げてきた取組みを推進するために有用な枠組みを定め、継続的に実施してまいります。

1. 「お客様本位の業務運営に関する基本方針（以下、方針）」の浸透・実践  
方針の浸透・実践に向けての取組みを継続して行います。  
そのために、コンプライアンス推進計画や事業計画等に取組計画を掲げる等により、その進捗を管理することで、取り組んでおります。
2. 代理店教育の充実  
方針の実践には、代理店教育を通じた適切な募集態勢の整備が重要と認識しております。  
そのために、以下のような代理店教育、およびその整備状況の点検を行っております。
  - (1) 代理店研修の実施
    - ①代理店導入研修
    - ②代理店フォロー（集合）研修
    - ③個別代理店研修
    - ④通信講座なお、**2020年度**は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言発出を受け、オンライン研修を中心に行いました。
  - (2) 代理店教育ツールの作成
    - ①代理店日常業務・コンプライアンスマニュアル
    - ②各種研修教材
    - ③代理店通信講座教材
  - (3) 代理店点検の実施  
定期的に、代理店における保険募集態勢の適切性を点検しております。なお、**2020年度**は新型コロナウイルス感染症拡大を受け、**Web**会議ツールを用いたオンラインによる点検を積極的行いました。

(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」への取組み状況』(以下、「取組み状況」)との関係について、当社は金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』(以下、「原則」)を採択し、『お客様本位の業務運営に関する基本方針』(以下、「本方針」)を当社WEBサイトで公表し、本方針に基づき上記の『「お客様本位の業務運営」への取組み状況』を公表いたしました。  
原則と取組み状況との関係は以下の通りです。

金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』(注1)	『「お客様本位の業務運営」への取組み状況』(注2)
原則2	方針1 お客様の声を経営に活かす取組み
原則3	方針5 利益相反の適切な管理
原則5	方針3 重要な情報の分かりやすい提供
原則6	方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供 方針3 重要な情報の分かりやすい提供 方針4 お客様の視点に立った保険金お支払い業務
原則7	方針6 お客様本位の動機付けに向けた枠組み

注1：金融庁『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、金融庁ホームページにてご確認ください。

注2：原則3(注)、原則4、原則5(注2)および原則6(注2～4)は、当社の取引形態上、または、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。従って取組み状況においても対象としておりません。