

「お客さま本位の業務運営」への取組み状況 (2022年度版)

株式会社宅建ファミリー共済

お客さま本位の業務運営への取組み状況について

当社は、「お客さま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、2021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。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

方針1 お客さまの声を経営に活かす取組み

当社は、お客さま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、お客さま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 お客さまニーズに応える商品・サービスの提供

当社は、お客さまに「安心」をご提供し、豊かな生活の創造に貢献するために、お客さま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、お客さまのご意向にそった保険商品をご選択いただけるよう、お客さま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 お客さま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の把握および管理に努めます。

方針6 お客さま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 お客さまの声を経営に活かす取り組み

当社は、「お客さまの声」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、お客さま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。

「お客さまの声（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さま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、「お客さまの声」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。

「お客さまの声」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、「お客さまの声」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。

◆お客さま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	2021年度
件数	12件	19件	26件	16件	27件
【内 訳】					
商品・募集に関する事項	3件	5件	10件	8件	6件
契約管理に関する事項	4件	1件	5件	0件	8件
保険金に関する事項	3件	8件	9件	7件	11件
その他	2件	5件	2件	1件	2件

◆2021年度に寄せられたお客さまの声に基づく改善事例

お客さまの声	改善内容
満期案内が届いたため、更改したいと電話をしたが、連絡先を間違ってしまった。	満期案内には、今回のように更改のお手続きのための取扱代理店の電話番号、冊子のご契約のしおりを希望される場合のお客さま専用電話番号、カギあけ・水回りサービスの電話番号、事故受付センターの電話番号を記載していますが、更改の際にご連絡いただく、取扱代理店の電話番号の表示を拡大し、連絡先の誤りを防ぐよう改善いたしました。
税金の取扱い上、解約返戻金の計算方法・計算式について教えてもらいたい。	当社ホームページの「解約手続き」の箇所に、解約返戻金の計算方法・計算式を掲示させていただきました。
更改申込書の「意向確認欄」の文字が小さすぎて手続きが大変だった。	ご指摘いただきました「意向確認欄」、および「意向確認欄」と同じ大きさの「告知欄」や「署名または押印欄」の文字サイズを大きくする改訂を行いました。

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、お客さまに安心をご提供する上で、社会環境等の変化・お客さまニーズの変化に柔軟に対応し、お客さまの支持を得ることが重要と認識しております。

当社ではこれまで、自然環境の変化（地球温暖化による自然災害の増加）・社会環境の変化（少子高齢化・孤独死の増加）・生活環境の多様化等を背景としたお客さまニーズの変化に対応するため、新たな補償の提供等に努めてまいりましたが、下図のとおり、保有契約件数は堅調に推移し毎年度で増加する傾向にあります。

また、当社のマーケットである賃貸不動産市場においては、賃貸借契約時の押印の廃止や契約書・重要事項説明書等の電子交付が可能となる等、不動産取引におけるプロセスのDXが進展しております。また、「withコロナ」の新しい社会において、消費者行動の変化（対面から非対面）がさらに進むことが予想されます。

当社では、それらに対応するための、新しい募集スキーム（キャッシュレス・ペーパーレスによる非対面募集）を2021年6月にリリースいたしました。

◆保有契約件数等の推移

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
保有契約件数	559,141件	567,235件	576,245件	599,541件	619,538件
（年間契約件数）	300,352件	305,288件	311,723件	331,645件	334,968件
対前年比	101.9%	101.4%	101.6%	104.0%	103.3%

方針 3 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さま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。

お客さま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、お客さま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、「お客さまの声」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

お客さま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、高齢者等のお客さまに配慮したご説明ができるように努めております。

また、障害者差別解消法の施行に伴い、電話リレーサービスの研修会に当社委託先も含めて参加するとともに、法令を踏まえた「代理店日常業務・コンプライアンスマニュアル」の改定を行いました。

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、お客さま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「お客さまの声」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。

また、商品の内容や募集上の注意点等を徹底するため、マニュアル等を配付するほか、PIP-Maker（音声付き動画）を活用して代理店における募集品質の向上に努めております。

方針4 お客さま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、お客さま目線に立ち、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、その結果を取締役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、お客さま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、「お客さまの声」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

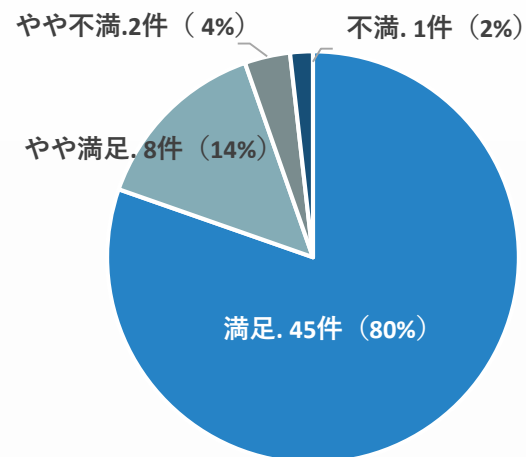
お客さま対応にSMSを活用することで、お客さまの状況等に配慮した対応に努めております。また、適時にお客さまへの報告・連絡等ができることで、事案滞留の防止、円滑な事故処理対応に繋がりました。

◆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）

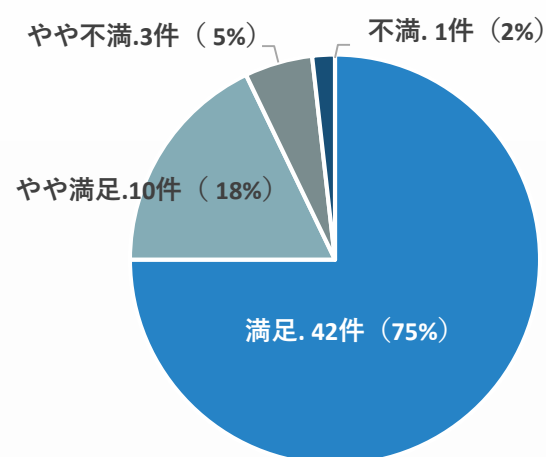
	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
事 故 受 付 件 数	9,275件	9,458件	10,501件	11,494件	11,421件
保 険 金 支 払 金 額	984,653千円	1,114,389千円	1,527,807千円	1,345,138千円	1,424,332千円
平 均 支 払 日 数	50.12日	53.16日	49.07日	48.4日	49.8日

◆2021年度におけるアンケートの回答集計（2021年2月よりアンケートを実施したため、2か月分の集計結果となっております）
 当社では、保険金をお支払いしたお客さまにアンケートのご協力をいただき、保険金支払における業務改善等に活かしております。
 全ての質問で、「満足」・「やや満足」のご回答の合計が90％程度となっており、一定の評価をいただいたと考えております。
 ただし、「やや不満」・「不満」のご回答もいただいております、丁寧な説明や保険金の迅速な支払いに向けて、業務改善等の取り組みを継続してまいります。

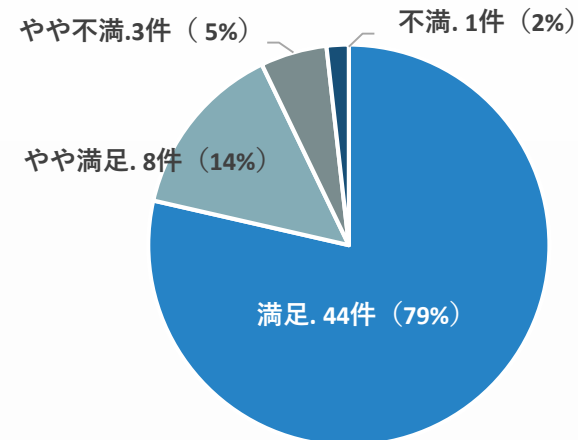
1.事故報告いただいた時の受付者の説明、対応



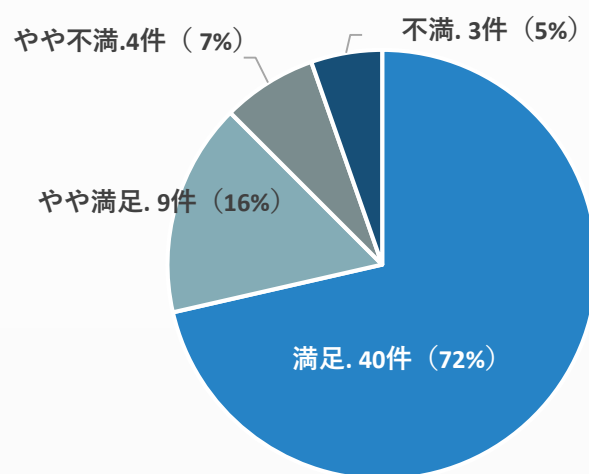
2.保険金お支払いまでの担当者の説明、対応



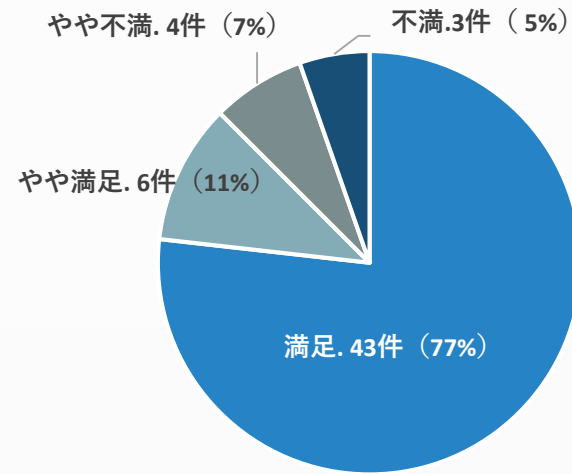
3.保険金お支払いまでの迅速さ



4.保険金お支払いまでの経過報告



5.今回の当社の対応全体



方針5 利益相反の適切な管理

当社は、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. 商品開発過程において、関連部に対して事前説明し、各部の視点から案件の適正性等の確認を行っております。
2. 保険金支払部門において、該当する事案※の有無の確認を徹底することにより、適切な管理を実施しております。

※ 例えば、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に対応します。

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り組計画を掲げてその進捗を管理するとともに、社員研修や理解度テストを実施する等して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代理店フォロー研修
 - ③個別代理店研修
 - ④通信講座
 - （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、2021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『「お客さま本位の業務運営」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、『お客さま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『「お客さま本位の業務運営」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とおりです。

金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』（注１）	『「お客さま本位の業務運営」への取組み状況』（注２）
原則２	方針１　お客さま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　お客さま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　お客さまの視点に立った保険金お支払い業務
原則７	方針６　お客さま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。