

「お客さま本位の業務運営」への取組み状況 (2023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具体的な取組み事項を策定して実施しており、2022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 お客様の声を経営に活かす取組み」に関する取組み状況

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。

また、2022年10月から、保険金をお支払いしたお客さまへのSMS（ショートメッセージサービス）によるアンケートを開始しており、アンケートの返信で、5項目の設問のうち一つでも「不満」「やや不満」と回答があったものは苦情と認識し、「お客様の声」の件数に加えております。

アンケート結果で、「不満」「やや不満」と回答されたお客さまに対しては、業務部損害サービス課長が直接電話連絡し、詳細の確認を行い、業務品質の向上のために適切な対応を行っております。（アンケート結果の詳細は、8ページの「2022年度におけるアンケートの回答集計」をご覧ください）

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。

◆「お客様の声」の状況

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
件数	19件	26件	16件	27件	53件(※)

【内 訳】

商品・募集に関する事項	5件	10件	8件	6件	11件
契約管理に関する事項	1件	5件	0件	8件	3件
保険金に関する事項	8件	9件	7件	11件	36件
その他	5件	2件	1件	2件	3件

(※) SMSアンケートの実施に伴い、2022度の「お客様の声」の件数は、前年度と比較して大幅に増加しております。
(2022年10月～2023年3月におけるSMSアンケートを通じた「お客様の声」は32件)

◆2022年度に寄せられた「お客様の声」に基づく改善事例

お客様の声	改善内容
満期更改手続きについて、手続き方法が変更となっているにもかかわらず、変更に関する説明文がなく不親切である。	満期に際してお客さまに送付する書面の内容を見直し、なお一層の分かりやすく丁寧な内容に変更いたしました。

「方針2 お客様ニーズに応える商品・サービスの提供」に関する取組み状況

当社は、お客様に安心をご提供する上で、社会環境等の変化・お客様ニーズの変化に柔軟に対応し、お客様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様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結果、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。

当社は、消費者行動の変化（対面から非対面）に対応するため、キャッシュレス・ペーパーレスによる非対面募集に対応した保険募集スキームをリリースし、このスキームが当社代理店に定着するよう努めております。

◆保有契約件数等の推移

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
保有契約件数	567,235件	576,245件	599,541件	619,538件	629,002件
（年間契約件数）	305,288件	311,723件	331,645件	334,968件	340,031件
対前年比	101.4%	101.6%	104.0%	103.3%	101.5%

「方針3 重要な情報の分かりやすい提供」に関する取組み状況

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. 高齢者および障がい者に対する適正な保険募集等の対応マニュアルの制定

保険募集にあたっての留意事項、当社社員および代理店に対する教育・点検に関する事項を定め、高齢者・障がい者に対する適切な対応に向けた態勢を整備しております。

2. 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。

3. 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。

4. 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」に関する取組み状況

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）

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事故受付件数	9,458件	10,498件	11,494件	11,421件	13,244件
保険金支払金額	1,114,389千円	1,518,450千円	1,343,038千円	1,450,992千円	1,447,116千円
平均支払日数	53.2日	49.1日	48.4日	49.8日	49.5日

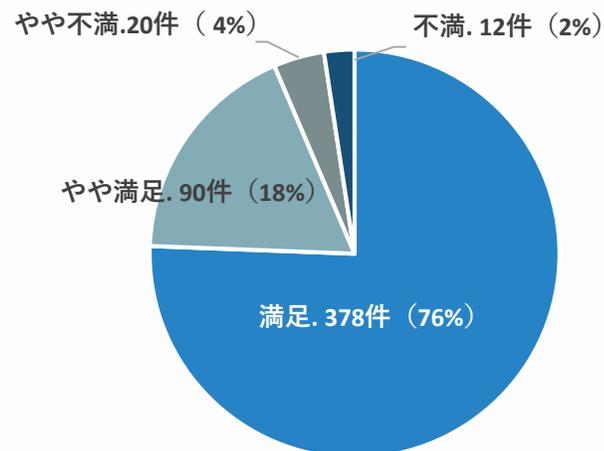
◆2022年度におけるアンケートの回答集計

当社では、保険金をお支払いしたお客さまにアンケートへのご協力をいただいております。

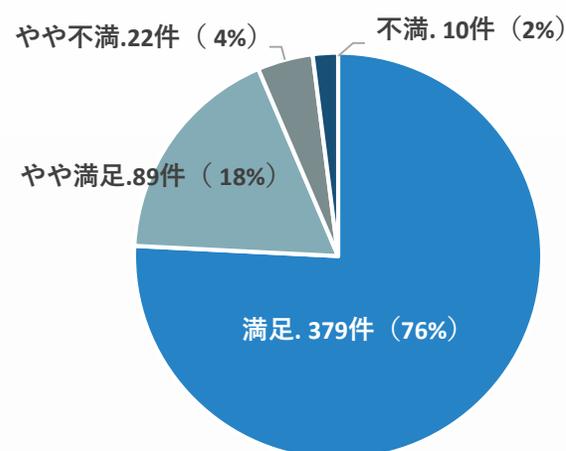
アンケートの結果で、「不満」「やや不満」と回答されたお客さまに対しては、業務部損害サービス課長が直接電話連絡し、詳細の確認を行い、業務品質の向上のために適切な対応を行っております。

※正式導入前（10月以前）のテスト期間中のアンケート回答の件数も含めて集計しております。

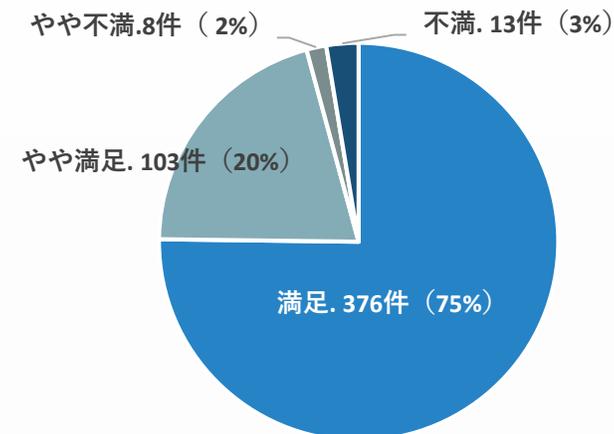
1.事故報告いただいた時の受付者の説明、対応



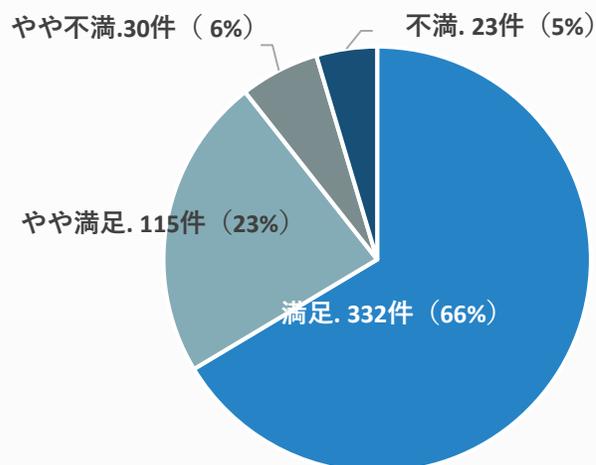
2.保険金お支払いまでの担当者の説明、対応



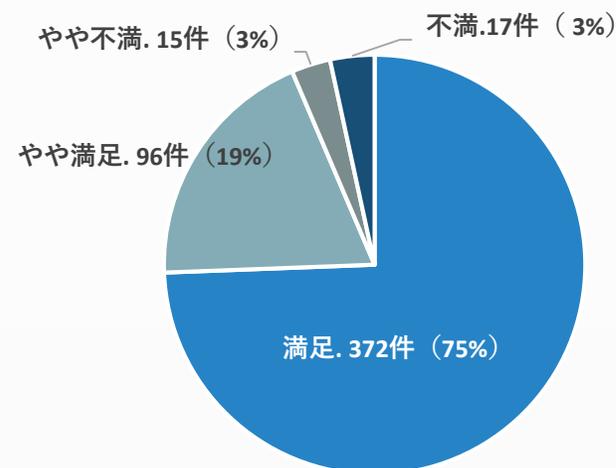
3.保険金お支払いまでの迅速さ



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」に関する取組み状況

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発生す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は、商品開発部門が関連部に対して事前説明するとともに、「商品・販売手法の開発・改廃に関するリスクアセスメント」を実施して、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. 保険金支払においては、損害サービス課および事故センターの責任者がコミュニケーションを図り、相互に自己の利益を害する行為の監視を行うことで、適切な管理を実施しております。

「方針6 お客様本位の動機付けに向けた枠組み」に関する取組み状況

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）」の定着

「お客様視点に基づく社員行動」（行動指針）の浸透をとおして、方針が定着し、方針に基づく具体的な行動に繋げる取組みを継続いたします。

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てその進捗を管理するとともに、研修・個別指導等の社員教育を継続して行います。

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・その他各種教材
- ②動画ビデオ（当社ホームページの代理店専用ページに掲示）
- ③代理店通信講座教材

3. 保険募集態勢の管理

（1）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。

（2）代理店による自主点検の実施

代理店が日常業務を行うにあたって守るべき重要項目について記載した「代理店自主点検シート」を用いた自主点検の実施状況、および課題の有無ならびに課題改善状況について確認しています。

<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』との関係>

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、本方針に基づき取組み状況を公表いたしました。原則と本方針の関係は以下の通りです。

原則 ※1 ※2	対応する本方針
原則 2	方針 1
原則 3	方針 5
原則 5	方針 3

原則 ※1 ※2	対応する本方針
原則 6	方針 2～方針 4
原則 7	方針 6

- ※1：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。
- ※2：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。