

お客さまファーストの取組方針 と 本方針に基づく 2023 年度取組状況 ＝2024 年度版＝

目次

第 1 部 お客さまファースト宣言・取組方針

お客さまファースト宣言・取組方針 P. 2

補足 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファースト
の取組方針」との関係 P. 3
P. 21

お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標（K P I） P. 3

第 2 部 お客さまファーストの取組方針に基づく 2023 年度取組状況

方針 1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。 P. 4

方針 2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーション
に取り組めます。 P. 10

方針 3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組めます。 P. 14

方針 4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着
に取り組めます。 P. 18

方針 5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営
に取り組めます。 P. 20

第1部 お客さまファースト宣言・取組方針

お客さまファースト宣言

私たちは、お客さまに迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行することを宣言します。

＝お客さまファーストの取組方針＝

方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。

- (1) お客さまのご意向（ニーズ）と時代の変化に対応したお客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップを整備します。
- (2) お客さま本位の良質なサービスが提供できるよう、代理店が行う保険募集業務の品質向上に取り組めます。

方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組めます。

- (1) 商品・サービスの重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。
- (2) 寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組めます。

- (1) 保険金のご請求・お支払いに際し、丁寧かつわかりやすく説明します。
- (2) 保険金を適切かつ迅速にお支払いします。

方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組めます。

- (1) すべての人（お客さま、取引先、社員、地域社会）へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえのない関係を築くことに高い価値観を持ち、経営が牽引し、また当社の業務パートナーである大東建託パートナーズ株式会社と密接に連携し、その実現に取り組めます。【共に歩む心】
- (2) つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客さまのニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成・研鑽に努めます。【Change & Challenge】
- (3) 本取組方針を社員に周知するとともに、その実現に向け全員で取り組めます。

方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組めます。

- (1) お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまのご意向に沿った商品・サービスの提供を行います。
- (2) 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営とします。

＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と
当社「お客さまファーストの取組方針」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「金融庁原則」と言います。）を採択し、当社「お客さまファーストの取組方針」（以下「本方針」と言います。）を当社ホームページで公表しております。金融庁原則と本方針の関係については、次のとおりです。詳細につきましては、対応関係表として巻末に掲載しております。

金融庁原則（※１、※２、※３）	対応する本方針
原則２ 顧客の最善の利益の追求	方針１、２、３、４
原則３ 利益相反の適切な管理	方針５
原則５ 重要な情報の分かりやすい提供	方針１、２、３
原則６ 顧客にふさわしいサービスの提供	方針１
原則７ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針４

- ※１ 金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- ※２ 原則４（手数料等の明確化）、原則５（注２）（注４）および原則６（注１～４）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、本方針の取組状況においても報告の対象としておりません。
- ※３ 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページ（<https://www.fsa.go.jp>）にてご確認ください。

＝お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標（ＫＰＩ）＝

当社では、お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標として８項目を定めています。これらの指標は「お客さま満足度の指標（①～⑥）※」と「当社取組に関する指標（⑦、⑧）」から構成しています。各指標の状況と推移等の詳細の掲載ページは次のとおりです。

※当社では、２０１８年１１月より保険金お支払い後に保険の補償内容、ご契約時の代理店対応および保険金ご請求時の当社の対応についてお客さまアンケートを実施しています。

指標の種類	ＫＰＩ指標	2023年度状況	掲載ページ
お客さま満足度の指標※１	①保険の補償内容についての満足度	90%	P. 5
	②ご契約時の代理店対応についての満足度	89%	P. 9
	③保険金ご請求対応窓口のマナーへの満足度	97%	P. 13
	④保険金ご請求対応窓口の説明への満足度	93%	P. 13
	⑤保険金ご請求書類についての満足度	97%	P. 15
	⑥保険金支払所要期間についての満足度	90%	P. 16
当社取組に関する指標※２	⑦お客さま数（保有契約数）	34.5万人	P. 17
	⑧スマートフォン申込みのご利用率	94%	P. 6

※１ 「お客さま満足度の指標」の２０２３年度状況欄は２０２３年度に実施したアンケートの４段階の回答選択肢のうちの上位２段階、または２段階の回答選択肢のうちの上位段階の回答割合を表示しています。

※２ 「当社取組に関する指標」の２０２３年度状況欄は２０２４年３月の数値を表示しています。

第2部 お客さまファーストの取組方針に基づく2023年度取組状況

方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。

- (1) お客さまのご意向（ニーズ）と時代の変化に対応したお客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップを整備します。
- (2) お客さま本位の良質なサービスが提供できるよう、代理店が行う保険募集業務の品質向上に取り組めます。

実施している主な取組

(1) 商品ラインアップとサービスの対応

①お客さまのニーズに対応した商品・サービスの提供

1) 賃貸住宅入居者様向け保険の補償の拡充 （新リバップガードα）《2021年7月発売》

□賃貸住宅入居者様向けの保険である「新リバップガード」を改定し、補償を拡充させた「新リバップガードα」をご提供しています。



●被災時特別費用保険金

昨今の自然災害の多発化を踏まえ、家財の損失が少額であっても退去した場合は避難・退去の実費を被災時特別費用保険金（20万円限度）としてお支払いします。

《被災時特別費用保険金のお支払い例》

家財の損害が30万円、避難・転居の為に支出した費用が25万円の場合

＜損害・費用の額＞ 合計55万円

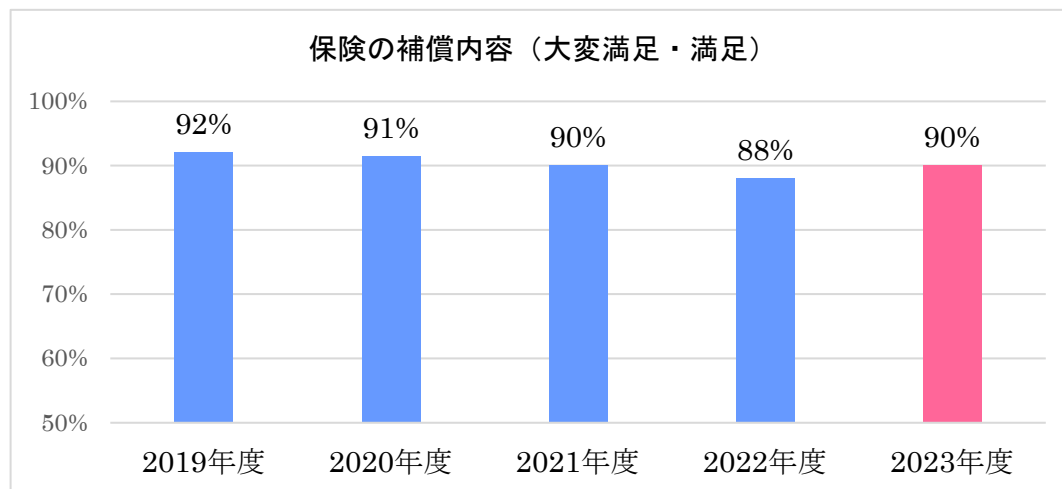
家財の損害 30万円	避難・転居の費用 25万円	
＜従来の商品の補償＞		合計39万円
家財損害保険金 30万円	事故時諸費用保険金※ 9万円	不足額 16万円
＜新リバップガードαの補償＞		合計55万円
家財損害保険金 30万円	事故時諸費用保険金※ 9万円	被災時特別費用保険金 16万円

※事故時諸費用保険金9万円＝家財損害保険金30万円×30%

●電車等運行不能賠償補償

賃貸住宅に居住する高齢者が増加していること等を踏まえ、誤って線路に立ち入る等により電車等を運行不能にさせたことによる損害賠償を補償します。

■「保険の補償内容」についてのお客さま満足度〔KPI指標①〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

2) カスタマーセンターの対応力強化

お客さま接点の第一線となるカスタマーセンターの対応力強化のため、以下の取り組みを実施しています。

- ・お客さま対応レベルの向上のため、週次で情報連携・課題共有を実施
- ・すべての業務について、お客さま目線で業務フローの抜本的見直し《2023年8月～2024年5月》
- ・トークスクリプトの改定（平易・簡潔化）
- ・SMSを活用したお客さまとの連絡手段の拡大と、送信文言の見直し
- ・オペレーターへの定期的なお客さま対応勉強会の実施

②時代の変化に対応した商品・サービスの提供

1) ペーパーレス・キャッシュレスの保険申込み

□新リバップガードを発売とともにお客さまのスマートフォンにて申込みが完結できる方式を導入しました《2017年6月》。保険料もクレジットカード払、口座振替、コンビニエンスストア払、銀行振込のいずれかでお払込みでき、ご契約時に現金のご用意は不要としています。また、更新保険料のお支払いにあたっては、従来のコンビニ払いを、わざわざコンビニ店舗まで出向かなくとも済むよう、ウォレット支払を可能としました。《2023年1月》

『更新のご案内』ハガキに記載のバーコードをスマートフォンで読み込み、ウォレット支払決済ができることを案内し、いつでもどこでもお支払いが可能としています。

○利用可能なウォレットサービス LINE Pay / PayPay / auPAY / PayB



- オーナーズガードの更新手続きについても、同様にスマートフォンによる申込み方式を導入しました《2021年8月》。

2) 非接触・非対面での保険申込み

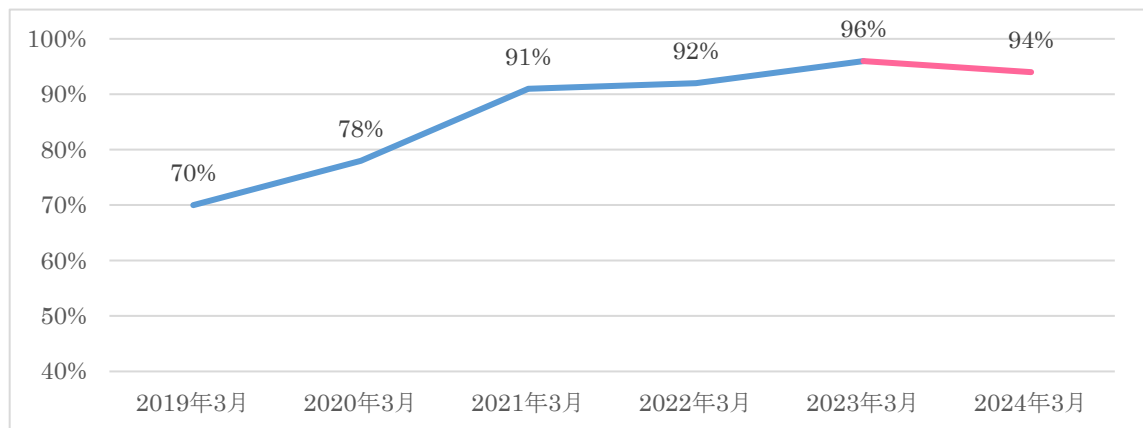
- 従来のスマートフォン申込みは、代理店がお客さまに対面し、お客さまはQRコードをスマートフォンで読み取り、ログインする方式でしたが、2018年10月以降代理店がお客さまに電話をし、勧誘したうえでSMSを送信し、お客さまはスマートフォンに送信されたURLよりログインできる方式を追加導入しています。
- この方式によりお客さまは代理店の店舗に出向くことなく、お手元のスマートフォンで保険申込みの手続きを完了させることが可能となっており、今や90%超の利用率となっています。



■スマートフォン申込みのご利用率〔KPI指標⑧〕

スマートフォン申込みご利用率（2024年3月ご契約分）	94%
-----------------------------	-----

【スマートフォン申込みのご利用率推移】



3) eメールを利用したWEB申込

現在、個人のお客さまにはスマートフォンによる申込み手続きを推進してまいりましたが、法人のお客さまには書面申込書による手続きが残り、お手間をおかけしておりました。

この度、eメールを利用したWEB申込システムを導入し、法人のお客さまへの利便性向上を図ります《2024年8月予定》。本システムはスマートフォン未保有のお客さまへの利便性向上にも寄与する観点から、個人のお客さまへも拡げていきます《2024年12月予定》。

4) カスタマーセンターにビジュアルIVR（※）を導入《2021年3月》

※Interactive Voice Response(自動音声応答)の略で、ビジュアルIVRは自動音声ガイダンスがWebページもしくはアプリ上にわかりやすく画面表示して進められるもの

- お客さまからカスタマーセンター宛の電話が混雑して繋がらない場合に、お客さまの携帯・スマートフォンにSMSでURLを送信しビジュアルIVRに誘導します。お客さまはIVR画面を見ながら、カスタマーセンターからの折り返し電話予約や事故の連絡、さらにはFAQサイト閲覧によりお客さま自身で照会事項等を解決することも可能です。
- 従来は事故受付等に限定されていたビジュアルIVRを、契約の異動・解約など契約保全手続きの受付にも機能拡大を図ってまいります。24時間365日、お客さまの都合の良い時間にいつでもお手続きが可能となります《2024年10月予定》。

<ビジュアルIVR運用イメージ>

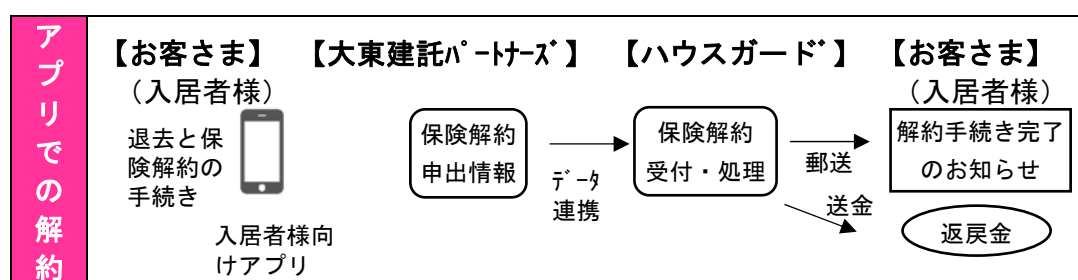


- 多数のお客さまが不安になり当社宛に電話が殺到するような大きな災害時など、BC

P対応としても、電話が繋がらないことでお客さまがさらに不安になってしまうことがないように、今後I V R上のコンテンツ充実など運用をさらに工夫していきます。

5) 賃貸住宅入居者様向けアプリで退去と保険解約の手続きを同時に完結

- 大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅の入居者様は、同社が提供する入居者様向けアプリにて退去の手続きが可能となっていますが、そのアプリの画面に、当社の賃貸住宅入居者様向け保険に加入している場合は、保険解約手続きも行える機能を追加しています。同社より保険解約申出の情報を受領し、解約処理を行うとともに、退去日経過後にお客さまに解約手続き完了のお知らせの書面を郵送し、解約返戻金を指定の口座に送金します。
- また、お客さまマイページからも契約内容の変更や解約手続きを行えるよう、マイページの機能充実を図ってまいります。



6) 更新のご案内をSMSでお知らせ、マイページで確認《2023年5月》

更新のご案内に関してはこれまでハガキでお知らせを行っていましたが、WEB上のお客さまマイページにも更新のご案内ページを新設しWEB上でも確認ができるようにしました。マイページからクレジットカード決済やコンビニ払込番号のSMS送信が可能となっています。これに合わせ、これまでハガキで行っていた更新のご案内通知に加え、SMSによる更新のお知らせを開始しました。ハガキが受け取れない状況や、万が一未着の場合にも確実にお知らせをお届けします。

(2) 代理店が行う保険募集業務の品質向上

①代理店への委託の考え方

- 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、適切な保険募集業務を行うための体制の整備状況等、当社が求める基準に照らしてその適否を判断しています。
- 当社は、新設代理店に対して、保険募集コンプライアンスや適切な保険募集に関する研修を実施し、また各募集人が所定の研修項目を履修したことを当社が確認した上で、保険募集を開始する制度としています。
- この新設代理店研修は、非対面でも実施できるスキームにしています。

②代理店への教育・指導・サポート

- 代理店がお客さまのニーズにお応えできるよう、保険に関する法令や補償の内容等について、毎年度各代理店に研修のツールや資料を提供し、体制整備のサポートを行っています。2021年度からは日本少額短期保険協会が開発・運営する「少額短期保険協会eラーニングシステム」(※)を導入し、代理店における学習環境・機会の向上を図っています。

(※) 代理店募集人が業界共通のコンプライアンス学習と少額短期保険業者が提供する商品学習を併せて実施する構成としておりコンプライアンスの徹底と正確な商品知

識を修得することで、お客さまから一層信頼いただける保険募集の実現を目的として開発されたシステム。

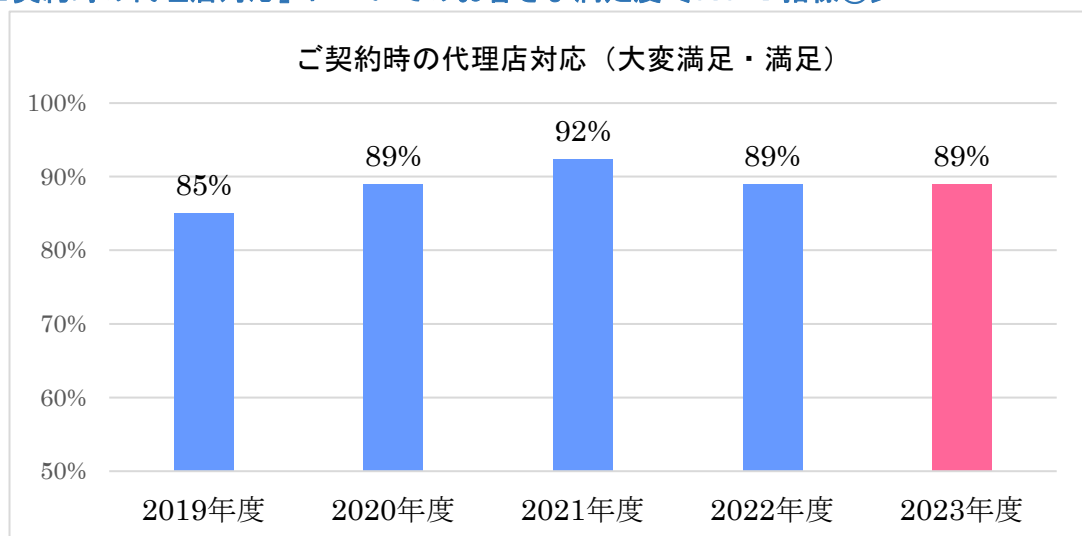
- 併せて、代理店向けのWEBニュース「ハウスガード通信」で2021年3月号より毎月、商品内容や保険事務ルールの改定内容、保険募集コンプライアンス等の情報を代理店に発信しています。
- 代理店における保険業務運営状況を把握・管理するため、保険募集を行う代理店の業務運営状況のモニタリングを各種手法にて継続的に実施しているほか、管理指標や課題に基づき代理店監査部が主要代理店および出先営業所店舗を臨店のうえ確認するとともに、平時は営業部が課題の指導を行っています。
- 2023年度は代理店の適切な保険募集へのサポートとして、申込書出力時に募集についての注意事項を記載したチェックシートを同時に出力するなど、基幹システムの改修を2件行いました。
- 2024年度からはオンラインによる代理店向け勉強会をスタートしています。この勉強会はコンプライアンスや募集における注意点を解説し、代理店の保険募集に関する知識を深める内容です。2024年4月に第1回を実施済みですが今期は4回、すべて異なる勉強会テーマを設定して実施を計画しています。



③代理店手数料への反映

- 当社が代理店に支払う手数料は、代理店ごとの取組状況を客観的に評価し、反映させる仕組みとしております。
- 2020年度より代理店の品質向上取組がより適切に反映される運営に変更しています。

■「ご契約時の代理店対応」についてのお客さま満足度〔KPI指標②〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。

- (1) 商品・サービスの重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供します。
- (2) 寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。
また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

実施している主な取組

(1) お客さまへのわかりやすい説明

①重要事項のご説明

- ご契約いただく保険に関する重要事項については「重要事項のご説明」を作成し、ご契約のしおりおよびスマートフォンの画面上に掲載し、お客さまに重要事項をご確認いただく運営としています。
また、当社商品と重要事項についてわかりやすく解説した「商品説明の補助動画」「重要事項説明の補助動画」を作成しました。保険契約時にお客さまに視聴していただくよう代理店に公開しています。《2024年1月》



賃貸住宅入居者あんしん総合保険
新リバップガードα

重要事項のご説明

必ずお読みください

この「重要事項のご説明」は賃貸住宅入居者あんしん総合保険「新リバップガードα」に関する重要事項(契約概要 注意喚起情報等)についてご説明しています。ご契約前に必ずお読みいただき、ご契約内容がお客さまのご意向に沿った内容になっていることをご確認いただいた上で、お申込みくださいますようお願いいたします。なお、「重要事項のご説明」は当社ホームページ(<https://www.hg-ssi.com/>)にも掲載しています。

- 重要事項の各項目には次のとおりマークを付記し、重要事項の種類をわかりやすくしています。

マークの ご説明	契約概要	保険商品の内容をご理解いただくための事項です。
	注意喚起情報	ご契約に際して保険契約者にとって不利益になる事項等、特にご注意いただきたい事項です。

②保険金をお支払いする事例、お支払いできない事例の説明

- 賃貸住宅入居者様向け保険について、ご契約のしおり、スマートフォンの画面上に、保険金をお支払いする事例、お支払いできない事例を具体的に掲載しています。お客さまから特にご照会の多い事項については赤字記載をしています。掲載事例については、具体的事案をもとに随時更新をしています。

- また、保険金支払事例についての解説動画を作成しました。保険金をお支払いする代表的な事例を動画で紹介していますので、具体的な保険事故のイメージがご理解いただけます。《2024 年 4 月》



＜新リバップガードα・ご契約のしおり 掲載例：抜粋＞

 家財の補償	お支払いする事例 ○隣の部屋の火災が延焼し、部屋の家具・洋服等の家財が焼失した場合の家財の損害 ○上の階からの水もれで、部屋のテレビが故障した場合のテレビの損害 ○集中豪雨で土砂崩れが発生し、床上まで泥水が入り、家具が汚損した場合の家具の損害 ○落雷でテレビとパソコンが故障した場合のテレビとパソコンの損害 ○何者かが侵入し、盗難被害はなかったが、家財に生じた損害 ○室内で子供がテレビにぶつかり生じた液晶画面の損害(1回の事故につき20万円限度で、免責金額1万円を差し引きします。)	お支払いできない事例※ ×外出先でカメラを紛失した場合のカメラの損害 ×落雷でパソコンが故障し、パソコン内の写真等データが消えた場合の、写真等データの損害 ×窓を開放していたため、雨が吹込み、テレビが故障した場合のテレビの損害 ×近くのコンビニに停めていた自転車が盗まれた場合の自転車の損害 ×スマートフォンを落として破損した場合の、スマートフォンの損害 ×旅先のホテルでカメラを落とした場合のカメラの損害
---	--	---

③保険プラン選択の目安を平易化《2021 年 7 月》

- 賃貸住宅入居者様向け保険の「新リバップガードα」加入に際し、保険プランごとに異なる家財保険金額の選択にあたり、世帯構成に加えて、目安の参考として賃貸物件の専有面積（例「35 m²未満」等）を追加記載しました。

世帯構成による家財の再調達価額(家財補償の保険金額)の目安			
 単身(大人1名) (35m ² 未満) 200～500万円	 夫婦(大人2名) (35～50m ² 未満) 450～750万円	 夫婦+子供1名 (50～80m ² 未満) 550～900万円	 夫婦+子供2名 (80m ² 以上) 600～1,000万円

④約款の明確化、平易化《2021 年 7 月》

- 賃貸住宅入居者様向け保険の「新リバップガード」を改定し、「新リバップガードα」では普通保険約款の20か所以上にわたり、表現の明確化、平易化を行っております。

⑤サンクスメールとマイページのご案内《2021 年 7 月、2022 年 5 月》

- 「新リバップガードα」より、スマートフォンでお申込みいただいたお客さまにはSMSによるサンクスメールを送信しています。本メールではお客さまのマイページもご案内し、マイページによりお客さまはいつでもお手元のスマートフォン等にてご契約の内容をご確認いただけます。
- マイページにおいては、WEB証券のほかWEB保険料領収証の機能も備えており、今後もお客さまニーズに応える機能の追加を検討してまいります。2022 年 5 月からは

更新手続き完了時においてもサンクスメールを発信し、継続的にお客さまにマイページのサービス案内を開始しております。《2022 年 5 月》

⑥スマホ商品説明・カスタマーセンターでの6か国語対応《2021 年 7 月》

- 「新リバップガードα」のお申込みに際し、お客さまはスマートフォン画面上で6か国語（※1）のいずれかを選択、同言語で商品内容を確認しお申込みいただけます。
- 電話対応でも3者間通話（同時通訳）システムを導入し、通話の内容に応じて「いい部屋サポートセンター」（※2）もしくは外部委託通訳センター（※3）を介した同時通訳のもと、お客さまの母国語でスムーズにコミュニケーションをとることができる態勢を整備しています。



- ※1 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語
- ※2 大東建託グループの入居者専用電話窓口。6カ国語対応が可能。
- ※3 6カ国語を含む約20カ国語対応が可能。

（2）お客さまの声への対応

①お客さまの声の分析

- 当社では、2021年5月からスタートしたWEBアンケートや従来からのアンケートはがき（※）、カスタマーセンターに寄せられるお客さまのご要望やご意見を確認し、今後の業務改善に役立てています。
- ※当社では、2018年11月より保険金お支払い後に保険の補償内容、ご契約時の代理店対応および保険金ご請求時の当社の対応についてお客さまアンケートを実施しています。

②お客さまの声に基づく業務改善取組

- お客さまアンケートやカスタマーセンターに寄せられるお客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスや業務の改善に反映する取組を行っています。

<改善取組事例>

お客さまの声	改善取組
契約者専用のWEBページを確認したいがアクセス方法が書かれているSMSが届かない。	携帯キャリアによってSMS受信不可の場合があるため、自社ホームページにお客さま専用WEBページのリンクを設置する仕組みを実装します。実装完了は2024年度中を予定しています。
契約手続きのためにコールセンターに連絡しているが電話が繋がらず手続きができない。	問合せ内容の内容を調べ件数が多い問合せに対してIVRによる受付機能を実装し電話が繋がらない状態を解消させる取り組みを致します。実装完了は2024年度中を予定しています。
契約更新の手続きがわかりにくい。	2023年5月にお客さま専用WEBページ上に契約更新に関するご案内を掲載し、さらに同じページの中で保険料決済に関する機能を追加させわかりやすさ、利便性を充実させました。

方針3 お客様の状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組みます。

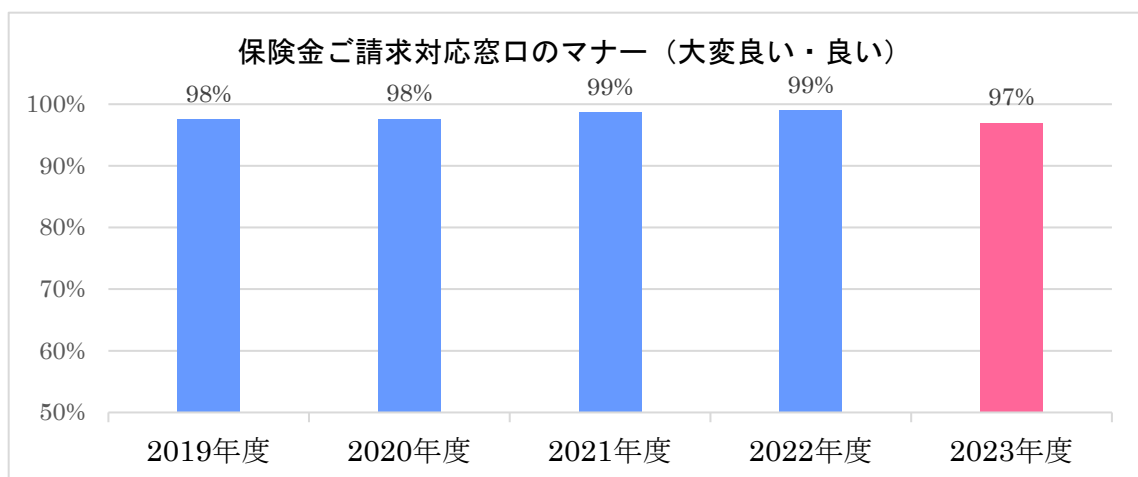
- (1) 保険金のご請求・お支払いに際し、丁寧かつわかりやすく説明します。
- (2) 保険金を適切かつ迅速にお支払いします。

実施している主な取組

(1) お客様にご安心いただける丁寧かつわかりやすい説明

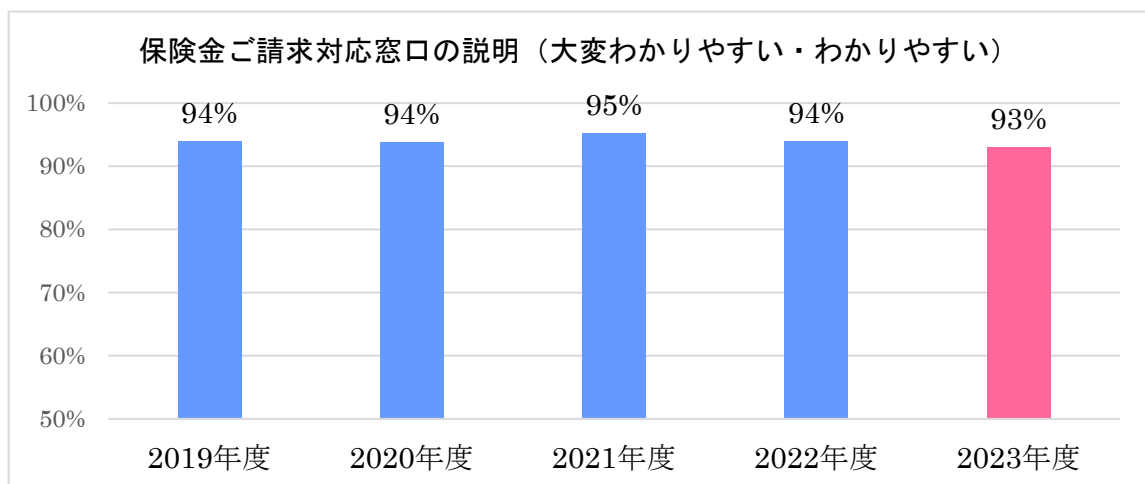
- 事故に遭われたお客様に十分ご理解とご納得いただけるよう、お支払いする保険金の金額、内訳および金額算定に至った理由について、わかりやすく説明しています。
- 損害調査や事実確認等の結果、保険金のお支払いができない場合には、お支払いできない判断に至った理由をわかりやすく説明しています。
- 事故の受付から保険金のお支払いまでの一連の業務を適切に管理し、迅速な保険金のお支払いに努めています。また、事故の調査等でお支払いまでに時間を要する場合は、その旨をお客様にお伝えしています。

■「保険金ご請求対応窓口のマナー」へのお客様満足度〔KPI指標③〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

■「保険金ご請求対応窓口の説明」へのお客様満足度〔KPI指標④〕

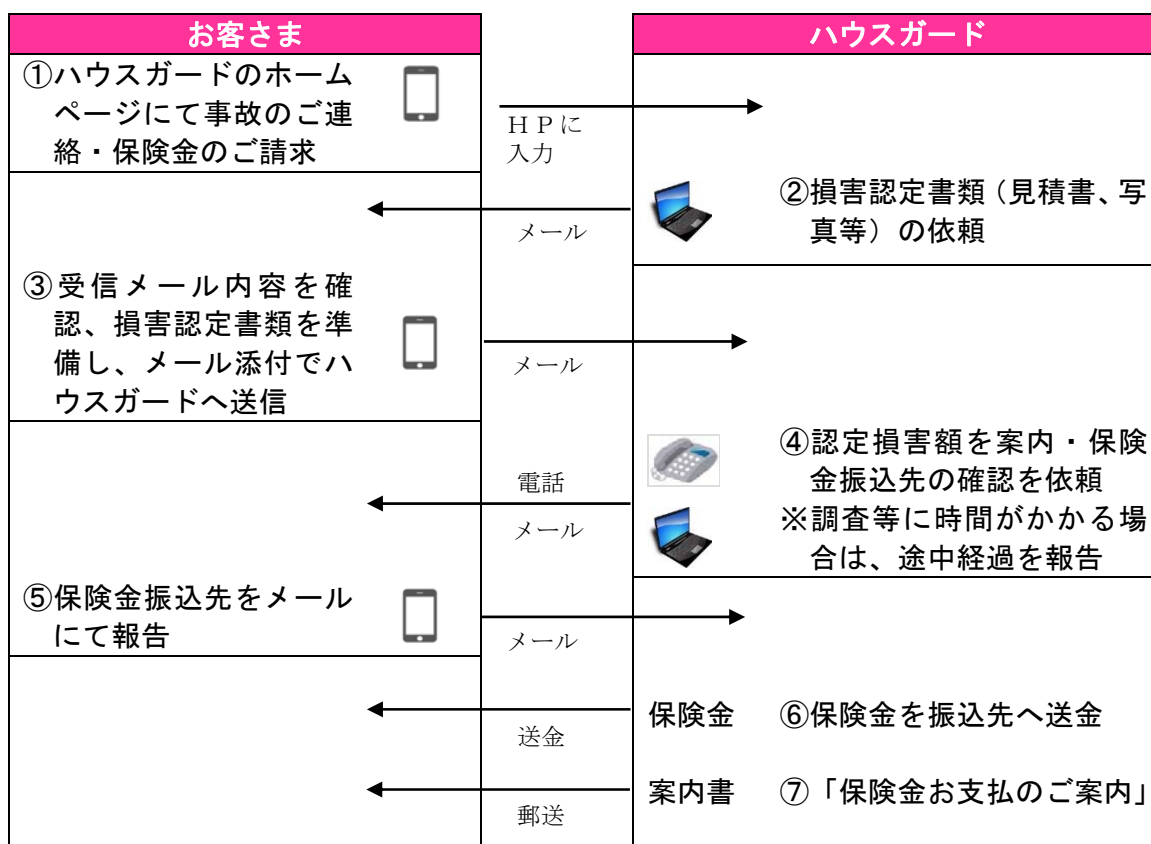


※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

（２）保険金の適切かつ迅速なお支払い

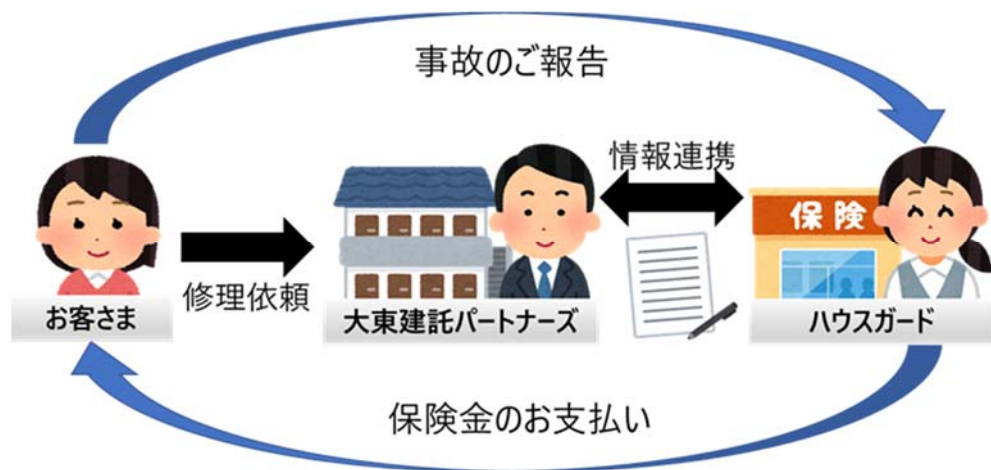
①事故連絡・保険金請求・受取手続きのモバイル完結

- 賃貸住宅入居者向けの保険について、お客さまからの事故のご連絡、ご請求のお申し出をスマートフォンからできる仕組みを導入しています。
- また、お客さまから当社に事故のご連絡が入った際に、事故内容およびお客さまの保険金請求意思を確認し、事故発生や損害額を証するものについてもお客さまや修理業者からスマートフォンで画像を送付いただくペーパーレス方式を実施しています。賃貸住宅入居者のペーパーレス方式採用率は、２０２３年度に８９％となっています。
- これにより事故のご連絡から保険金のご請求、経過のご確認、保険金のお受取りまでのすべての手続きがお客さまのスマートフォンで完結し、お客さまの利便性向上、迅速な対応を実現しています。



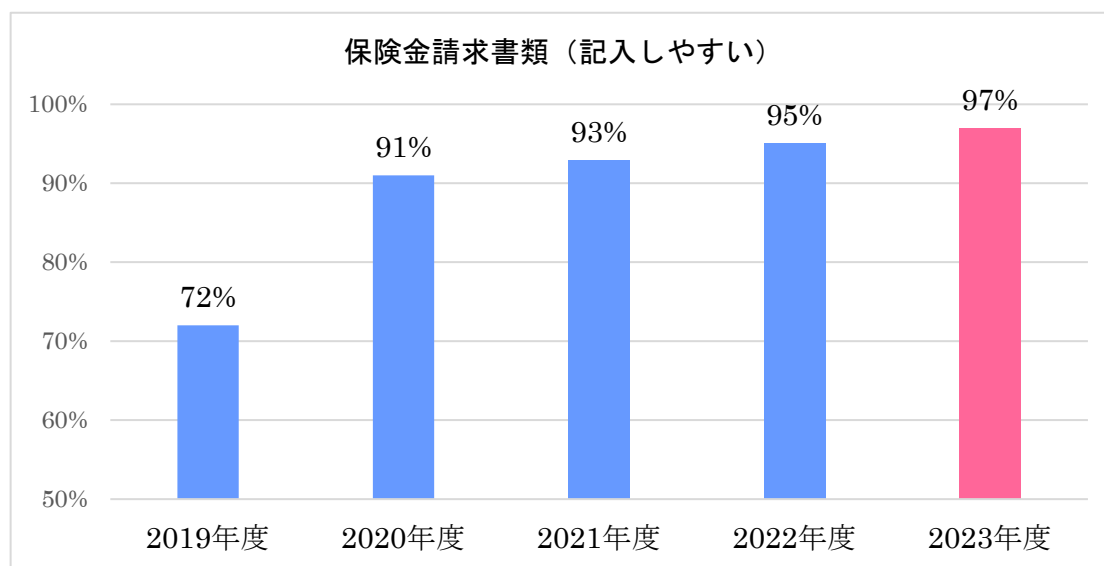
②漏れなくかつ迅速に保険金をお支払いするための対応

- 大東建託パートナーズ株式会社が管理する賃貸住宅で保険事故が発生した場合、同社営業所と情報連携し、下図のようにシームレスな保険金請求フローを実現することにより、漏れなくかつ迅速に保険金をお支払いする運営を行っています。



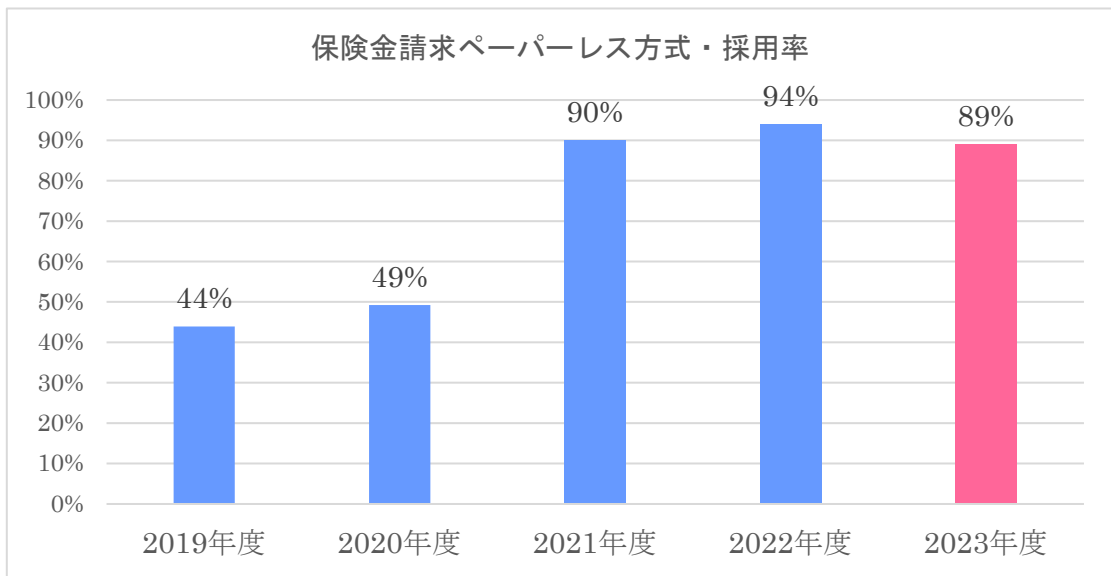
□保険金のお支払いに要する期間のうち最も時間がかかるのが、お客さまが各種資料を準備する期間であるため、2021年11月からこの期間の短縮を目的に、お客さまフォローを見直して運営を行っています。最初の事故連絡から連絡が途絶えている場合は、お客さまに対するフォローのスケジュール、連絡手段、フォロー内容等をルール化する等、実施内容を強化しており、引き続き、保険金支払所要期間のさらなる短縮化に努めてまいります。

■「保険金請求書類」についてのお客さま満足度〔KPI指標⑤〕

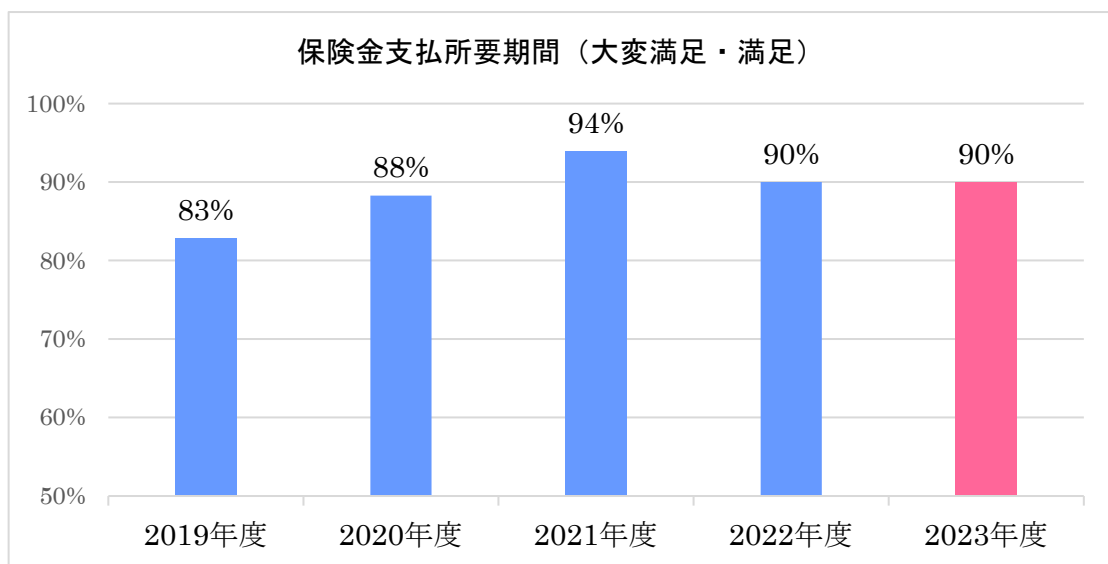


※アンケートの2段階の回答選択肢のうち、上位の回答割合を表示しています。

■賃貸住宅入居者 保険金請求のペーパーレス方式採用率



■「保険金支払所要期間」についてのお客さま満足度〔KPI指標⑥〕



※アンケートの4段階の回答選択肢のうち、上位2段階の回答割合を表示しています。

方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組めます。

- (1) すべての人（お客さま、取引先、社員、地域社会）へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえのない関係を築くことに高い価値観を持ち、経営が牽引し、また当社の業務パートナーである大東建託パートナーズ株式会社と密接に連携し、その実現に取り組めます。【共に歩む心】
- (2) つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客さまのニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成・研鑽に努めます。【Change & Challenge】
- (3) 本取組方針を社員に周知するとともに、その実現に向け全員で取り組めます。

実施している主な取組

(1) お客さまとの関係構築

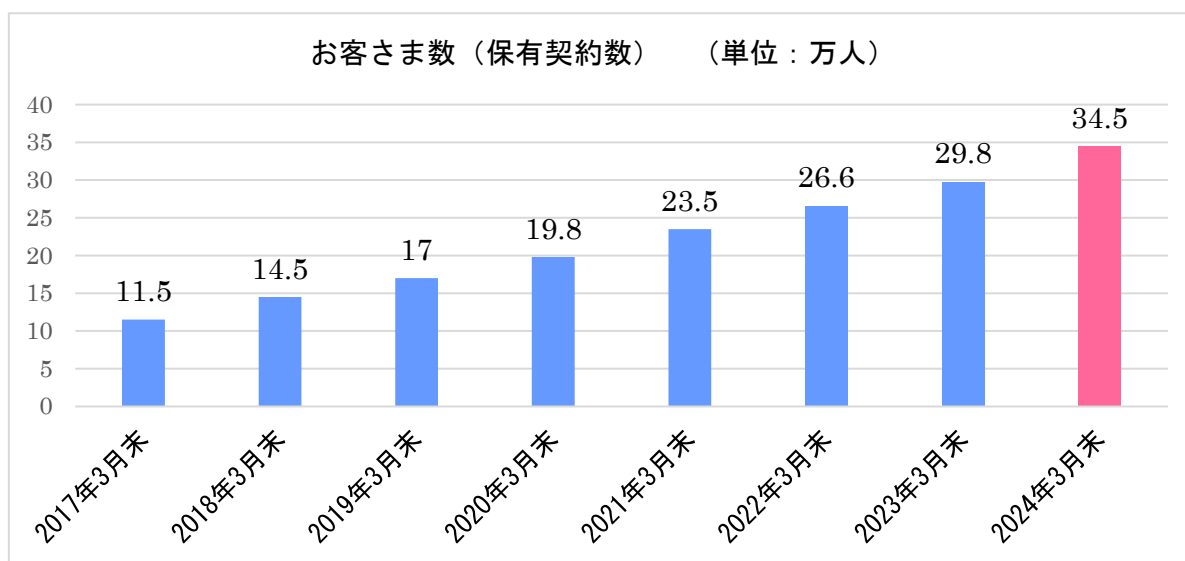
- 「お客さま」が企業活動の基点であるとの認識のもと、当社の企業活動の理念である「経営理念」の冒頭に「お客さまに確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業を目指します。」を掲げ、全社員へ浸透させています。
- また、お客さまファースト宣言に、「お客さまに迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行」を宣言し、お客さまファーストの業務運営の定着に取り組んでいます。

■お客さま数（保有契約数）〔KPI指標⑦〕

当社は「少額短期保険事業を通じ、お客さまに確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業を目指します」を企業理念として、2014年12月に営業を開始しました。営業開始後、お客さま数は毎年順調に増加を続け、2024年3月末のお客さま数（保有契約数）は次のとおりとなりました。

お客さま数（保有契約数）2024年3月末

34.5万人



（２）社員の育成・研鑽

- コンプライアンスを会社経営上の最重要課題のひとつと位置づけ、方針・規程等を策定し、研修等を通じ全社員に徹底しています。
- コンプライアンスへの取組みを計画的かつ着実に実行するため、年度ごとに「コンプライアンス・プログラム」を策定し、実行しています。コンプライアンス・プログラムは、お客さまファーストの大前提となるコンプライアンスに関する年度推進計画を示したものであり、全役職員が取り組むものです。

（３）役職員全員による「お客さまファースト」の取組

- お客さまファーストの業務運営は、役職員全員が主体的に取り組むよう各自が毎期初「お客さまファースト各自取組」として、取組方針別に取組目標を設定し、実行しています。また、半期ごとに各自が取組の総括を行うことで、振り返りと常にお客さまファーストを意識するようにしています。
- 当社は、所属する一般社団法人日本少額短期保険協会がリードする、社会貢献活動（SDGs）の「福祉・高齢者対応」に沿って、役職員全員が「認知症サポーター養成講座」を受講しています。本講座を受講し、役職員全員が認知症についての正しい知識を習得し、認知症の人やその家族をサポートできるよう取り組んでいます。

方針５ お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組みます。

- (１) お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまのご意向に沿った商品・サービスの提供を行います。
- (２) 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営とします。

実施している主な取組

(１) お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供

- 当社の保険募集においては、お客さまのご意向を把握し、加入プランを提案するとともに、お客さまご自身で加入プランがご意向に沿ったものであるかを確認し、その上で保険に申し込みいただく運営としています。

(２) 利益相反の適切な管理

- 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」を管理するため、２０２１年６月に「利益相反管理方針」および「利益相反管理要領」を定め、次のとおり適切な業務運営に取り組んでいます。
 - ・ 「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の類型を明確にし、管理方法を定めています。
 - ・ 類型に該当するおそれのある事案が発生した場合、適切な対応措置を講じる運営としています。
 - ・ 新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、必要に応じて類型を見直す等、適切な管理態勢の維持に取り組んでいます。

以 上

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称	少額短期保険ハウスガード株式会社
■取組方針掲載ページの URL：	https://www.hg-ssi.com/infomation/images/20240628.pdf
■取組状況掲載ページの URL：	https://www.hg-ssi.com/infomation/images/20240628.pdf

原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。(1)(2) 方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組めます。(2) 方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組めます。(1)(2)	方針1に関する「実施している主な取組」(1)(2) 方針2に関する「実施している主な取組」(2) 方針4に関する「実施している主な取組」(1)(2)
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。(1)(2) 方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組めます。(1)(2) 方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組めます。(1)	方針1に関する「実施している主な取組」(1)(2) 方針3に関する「実施している主な取組」(1)(2) 方針4に関する「実施している主な取組」(1)
原則 3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組めます。(1)(2)	方針5に関する「実施している主な取組」(1)(2)
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	方針5 お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な業務運営に取り組めます。(1)(2)	方針5に関する「実施している主な取組」(1)(2)
原則 4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	非該当	<補足> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	<補足> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
原則 5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組めます。(2) 方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組めます。(1) 方針3 お客さまの状況や立場に寄り添った保険金の支払いに取り組めます。(1)	方針1に関する「実施している主な取組」(2) 方針2に関する「実施している主な取組」(1) 方針3に関する「実施している主な取組」(1)
	(注 1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・ 顧客に販売・推奨を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組めます。(1)	方針2に関する「実施している主な取組」(1)
	(注 2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである(注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	<補足> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	<補足> 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2

	(注 3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。(1)	方針2に関する「実施している主な取組」(1)
	(注 4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	非該当	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注 5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供に努め、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。(1)	方針2に関する「実施している主な取組」(1)
原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。(1)	方針1に関する「実施している主な取組」(1)
	(注 1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	非該当	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注 3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注 4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	非該当	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2	＜補足＞ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さまファーストの取組方針」との関係※2
	(注 5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	方針1 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供に取り組みます。(2)	方針1に関する「実施している主な取組」(2)
	【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。(2)(3)	方針4に関する「実施している主な取組」(2)(3)
原則7	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	方針4 お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。(2)(3)	方針4に関する「実施している主な取組」(2)(3)

【照会先】	
部署	業務企画管理部
連絡先	電話番号 03-6718-9240