

# 「お客さま本位の業務運営に関する方針」にかかる取組状況

平成 29 年 9 月 1 日

ABC少額短期保険株式会社

## 【 お客さまの最善の利益の追求 】

お客さま本位の良質な保障サービスをご提供するため、お客さまのお声に耳を傾け、みなさまの“欲しい”をカタチにした保険商品の開発・販売を日々心がけてまいります。

### 《取組状況》

- 「保険に入るのがはじめてなので、どのような保険に入ったら良いのかわからない」といったお客さまのお声が多かったことから、保険契約がはじめての方でも保障内容に迷うことのないよう、必要な保障をあらかじめセットにした『ABCはじめて保険』を開発・販売しました。
- 「自然分娩の場合、給付金は受けられないの？」といったお客さまのお声が多かったことから、責任開始日以後に成立したご妊娠における自然分娩にともなうご入院についても保険給付を行う『ABCおかあさん保険』を開発・販売しました。
- 「妊娠してしまったが、保険に入っていない。わずかでも保障が欲しい」といったお客さまのお声が多かったことから、『ABCおかあさん保険』では、妊娠 19 週までお申込みをお受けし、一部保障内容に制限はございますが、お申込時のご妊娠についても保障を提供するようなお取扱いとしました。

**【 利益相反の適切な管理 】**

お客さまの利益を不当に害することがないよう、利益相反の恐れがある取引を把握し、適切に管理するよう努めてまいります。

**《 取組状況 》**

- 販売方法を通信販売のみに限定することにより、保険商品選択の過程で少額短期保険募集人（代理店）の意向を排除し、自ずと利益相反取引が生じない仕組みを構築しています。
- 一年に一回、役職員から利益相反取引に関する確認書の提出を求めることにより、役職員の利益相反取引に関する意識の向上を図り、利益相反取引の未然防止に努めています。

**【 手数料等の明確化 】**

通信販売に特化することで様々な経費を削減し、お手頃な保険料と充実した保障の提供に努めてまいります。また、手数料等の詳細をできるだけ明確に開示してまいります。

**《 取組状況 》**

- 通信販売に特化することで、店舗等の物件費、営業マン等の人件費など経費を削減し、お手頃な保険料で充実した保障を提供しています。
- 『ABCおかあさん保険』を少額短期保険募集人（代理店）のホームページ経由で資料請求・お申込みいただいた場合、当該少額短期保険募集人（代理店）に契約締結初年度には 1 契約当たり 2,000 円（税抜）を、契約更新年度には 1 契約当たり 1,500 円（税抜）を、募集手数料としてお支払いしています。

**【 重要な情報のわかりやすいご案内 】**

お客さまにご意向に副った保険商品をご選択いただくため、保険商品やサービス等に関する重要な情報については、簡潔でわかりやすいご案内に努めてまいります。

**《 取組状況 》**

- 保障内容をシンプルにすることで、複雑な商品構成は避け、あらかじめ どなたにもわかりやすい保険商品をご提供するよう努めています。
- インターネット・ホームページをはじめ、パンフレットや各種契約関連資料などの制作にあたっては、保険加入がはじめての方にもわかりやすく、容易にご理解いただくことができるよう、明瞭で端的な表現を用いるよう努めています。

**【 お客さまにふさわしいサービスのご提供 】**

お客さまの対象を若い世代の女性に限定することにより、同世代の女性が抱えるニーズに的確に対応する保険商品やサービスのご提供に努めてまいります。

**《 取組状況 》**

- 多種多様なお客さまのご要望に対応しようとすると、保険商品が複雑化したり、明確なニーズへの対応ができなくなってしまうことから、お客さまの対象を主としてF1層(20歳～35歳)前後の女性に限定しています。
- お客さまの対象を限定することで、その世代のお客さまが多く抱えるニーズが絞り込めることから、そのニーズに対応するような保険商品の開発が可能となり、特長のある保障サービスの提供に努めています。

**【 スタッフに対する適切な動機づけの枠組み等 】**

お客さまの最善の利益を追求するために、スタッフに対する定期的な研修や適切な動機づけを継続的に行うことにより、高い倫理観と専門的な知識を備えた人材を育成してまいります。

**《 取組状況 》**

- 保険や金融商品、関連税制など保険に関連するさまざまな知識についてテーマを設定し、毎月1回スタッフ勉強会を開催することにより、スタッフの知識の向上を図っています。
- 正規雇用スタッフについては、一般社団法人金融財政事情研究会主催の「コンプライアンス・オフィサー(生命保険コース)」および「個人情報保護オフィサー(生命保険コース)」の受験を推奨し、コンプライアンスや個人情報保護に関する多角的な知識を習得するとともに、業務に携わる管理者としての責任感や倫理観の醸成を図っています。

あしたへ  スマイル

ABC少額短期保険株式会社