

「お客様本位の業務運営に係る基本方針及びその取組みについて」

セント・プラス少額短期保険株式会社

制定 平成 29 年 11 月 28 日

1. お客様本位の業務運営に関する基本方針

私たちは、平成 22 年 7 月、公的な介護保険ではカバーされない要介護者の生活支援部分をカバーする民間初の介護費用補償保険を開発し、事業を開始しました。私たちは介護が必要な方やそのご家族に対し、公的介護保険制度を補完する新たな財源の一つとして、また必要なサービスをしっかり受けいただける環境への一助として、有益な保険商品を開発・販売することで社会的存在意義のある保険会社であり続けることを目指しております。

従って、私たちは、その使命を達成するために、「お客様本位の業務運営」を実践していくことが最重要事項と考え、その基本方針及び取組みについて以下のとおり定めます。また、方針や取組状況については、定期的に公表を行い必要に応じて見直しを行います。

2. お客様の最善の利益の追求

私たちは、お客様にとっての最善の利益とは、「お客様のニーズに合った保険商品を提供し、的確な保全管理を行い、迅速・確実な支払いを行う」ことだと考えます。

【具体的取組みについて】

保険商品については、当初発売した介護費用補償保険に加え、これらをパッケージ化したミニセット保険の開発、要介護状態に陥った際必要となる介護用品の購入費用等一時金対策としての介護一時金特約の開発、更にはいづれ訪れるエンディングに備えた介護死亡保険の開発・販売と介護ニーズに応えた商品開発を進めております。また、現在は、介護を社会全体で支えていく必要があると考え、新たな商品の開発に着手しております。

一方、申込チャンネルについても従来からコールセンターへの直電(通販)、代理店扱いが中心でしたが、平成 29 年 11 月からは Web からの申込ができるよう時代の流れに応じたチャンネルの開発・多様化に取り組んでいます。

3. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客様に対していかなる場合も利益相反にならないよう行動します。

【具体的取組みについて】

私たちは、お客様の意向を正しく把握し、お客様の意向に合致した保険商品を提案してまいります。

4. 手数料の明確化

お客様にご負担いただく手数料については情報提供できるようにしています。

【具体的取組みについて】

代理店に支払う募集手数料は、お客様に提供する商品やサービスの内容に見合った合理的な水準となっており、基本的に代理店手数料率は各代理店とも同一水準としています。

代理店手数料の総額は、ディスクロージャー資料(事業費の内訳明細)にて開示しています。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、2で触れたとおり、お客様のニーズに合った保険商品を提供することがお客様にとっての最善の利益の一つだと考えていますので、そのための重要な情報については分かりやすく丁寧に説明し、また提供しています。

【具体的取組みについて】

私たちの提供する保険商品には、お客様が市場リスクを負うようなものはありません。お客様から支払っていただく保険料や私たちが支払う保険金・給付金額は契約時点で確定(一部実損填補)しています。

私たちの保険の主な対象となるご高齢のお客様に対しては、重要事項説明書、契約概要、注意喚起情報といった通常の情報提供資料に加え、商品パンフレット、お役立ち事例集、まんがちらし等分かりやすく工夫した資料も提供しています。

またお客様と直接電話にて対応するコールセンター要員の中には、介護事業従事経験者を採用し、介護の実態を踏まえた商品内容の具体的説明に取り組んでいます。

さらに私たちは、代理店での対面募集を除き、全件お客様(契約者・被保険者)に対し保険加入の意向確認を行っております。またその際、重要事項等については再度説明を行っております。

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

私たちは、お客様の経済状況、取引目的・ニーズを正しく把握し、お客様に相応しい商品の販売・推奨及びサービスの提供を行います。

【具体的取組みについて】

商品開発についてはこれまで述べてきたとおりですが、支払いに関する部分では、お客様がご高齢で請求手続きができなくなってしまうことへの対応として、介護費用補償保険については指定代理請求人の加入時登録を推奨しています。

また、私たちはインターネットで申込ができるよう新しい募集チャネルを提供いたします。

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

私たちは、「お客様本位の業務運営」を理解し、実践できるよう、関係者への研修、人材の育成・業績評価への反映、ガバナンス体制の整備を行います。

【具体的取組みについて】

私たちは、介護を受ける方も、介護をされる方も共に笑顔でいていただきたいという思いから、新しい共助の仕組みとして民間初の介護費用補償保険を提供してまいりました。

今後ともその思いを実現していくためにはこの「お客様本位の業務運営」を役職員全員が理解し、実践していくことが必要だと考えております。そのための社内研修、業績評価体系の整備等に取り組んでいきます。

以上