

2017年8月1日
ベル少額短期保険株式会社

お客様本位の業務運営に係る方針および取組内容について

当社は、“手軽な掛金で葬儀費用資金を提供する”事業目的を掲げ、エンディング企業のパイオニアとしての誇りと責任を企業理念とする少額短期保険事業者です。

今般、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことを踏まえ、当社においてお客様本位の業務運営をより一層推進する観点から「お客さま中心主義に基づく業務運営方針」方針を定めました。

当社は、「お客さま中心主義に基づく業務運営方針」に基づくあらゆる業務運営において、お客さまの利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みに努めてまいります。

「お客さま中心主義」に基づく業務運営方針

ベル少額短期保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、“手軽な掛金で葬儀費用資金を提供する”事業目的を掲げ、エンディング企業のパイオニアとしての誇りと責任を企業理念とする会社であります。

この企業理念をより実践的に具現化するために、次の企業行動指針を掲げ、お客さまの利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みを行います。

また、この取組みを、より一層、強化・定着していくために「お客さま中心主義に基づく業務運営方針」を公表するとともに、その取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

1. 「お客さま中心主義」の徹底

「お客さま中心主義」を徹底するための企業行動指針

【スローガン】

お客さまに「もっとちかく(よりそい)・もっとふかく(おもいを)」を合言葉に、これまでも、これからも100年に亘ってお客さまから、「ありがとう！」と言われる企業を目指します。

お客さまに
もっとちかく(よりそい)
もっとふかく(おもいを)

【行動指針】

- (1) エンディング産業のパイオニア企業としての誇りと責任を、全役職員の共通理念として事業運営を行います。
- (2) 保険制度の基本精神である“人を思いやる心(利他主義)”を、事業運営全ての領域の基本方針とします。
- (3) 「お客さま中心主義」を原点に、常に「お客さま満足の上昇」があることを考え、行動します。
- (4) 「葬儀費用準備」の必要性と有用性を社会に広く普及させるべく、保険商品の充実・サービスの充実・販売チャネルの拡大に努めます。

2. 「お客さま中心主義」を推進するための取組み

◆お客さまへの商品の利便性の創造

当社が引受けを行う死亡保険は、万一の場合の葬儀費用を保障することにより、終活等に向けた資金確保の提案を行い、お客さまの人生設計を支える商品です。こうしたなかでお客さまの様々なニーズに応えることから、葬儀価格にマッチした保障金額の設定や社会背景に沿った保険金受取人範囲の自在性等、より使い勝手のよい商品価値の向上に努めてまいります。

◆お客さまサービスの充実にむけた制度、サービスの創造

保険金の早期支払にむけた「保険金クイック支払サービス」の導入を行い、葬儀社代理店を仲介とする一定範囲の請求手続は、最短で当日の着金を実現しております。

当社は、これからも「より簡単に・より早く」をモットーに、葬儀手続と保険金請求手続のワンストップサービスの拡充・簡素化に努めてまいります。

◆「お客さまの声」を活かしたサービスの創造

お客様相談室のお問合せ（ご相談・ご意見・ご不満・ご苦言・お褒めの言葉）のすべてを「お客さまの声」ととらえ、経営会議や設置委員会・取締役会等で周知を行い、「お客さま中心主義」に沿ったサービスの改善、改革に努めてまいります。

◆お客さまのニーズにこたえる商品の創造

はばひろく葬儀保険のニーズに応えることから、引受査定医学の研究や分析を行ない、「がん」「糖尿病」「心疾患」「脳血管疾患」等の重疾患や、障がい者、性的少数者（LGBT）、要介護者等の引受けを、よりひろくする商品の開発や、加入年齢・最高更新年齢の引き上げを行なう等、高齢化社会に対応する商品価値の向上に努めてまいります。

◆高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造

「一般社団法人市民福祉支援協議会」や「認定 NPO 法人市民福祉協議会」と連携し、身寄りがない方の葬儀保険の普及に努めてまいります。また保険金の支払いを確実に果たす使命から、すでに「保険金受取人の連絡先登録（住所・電話番号）」を行っておりますが、「人生 100 年時代」に対応する更なるサービスの充実に努めてまいります。

◆高齢のお客さまや障がい者への配慮

ご高齢になられると一般的に認知（判断）能力の低下がおきることを踏まえ、（原則）75 歳以上の方がご加入される際には、丁寧な説明やご家族のご同席をお願いする等、ご加入の意思をしっかりと確認させていただくよう努めています。また、保険募集人が仲介しないインターネットでの申込みや、通信販売で申込みされる（原則）75 歳以上のお客さまには、ご意向の把握と確認をしっかりと行い、申込み内容に相違やかん違いがないか電話確認を行っております。加えてご高齢による視力の低下等、筆記動作に困難がともなうお客さまや、障がいのあるお客さまには、お客さまの状況に応じた対応の配慮に努めております。

◆保険金支払に関する体制整備

当社は、お客さまの利益の保護・公平・公正な保険金の支払査定を行うために、医学的専門知識を有する査定コンサルティング会社や、法務専門知識を有する弁護士からサポートを受ける体制を構築しております。加えて保険金をお支払できない事案は、取締役会に報告を行い、お支払できないとする事実やエビデンス（根拠）について検証を行い適切な保険金支払体制の取組みに努めております。

3. 利益相反の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることがないように、委員会（コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会）のなかで、利益相反の抵触がないかを適切に把握し、管理・対応できる体制を構築しております。

4. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

◆情報のわかりやすさへの配慮

ご契約申込みに際してのパンフレット・申込書・重要事項を説明する資料や各種保全手続き書類については、高齢者に配慮した「文字の色や大きさ等読みやすさ」に努めています。またお客さまが読まれてすぐにご理解いただけるよう「図表」を多く取り入れ「わかりやすい説明」に配慮しています。ホームページは、文字の大きさやレイアウト、専門用語の使い方等の観点から、お客さまが理解しやすい平明な記載にしております。

◆諸手続きの簡素化にむけた取組み

お客さまにご負担をかけないように、申込書や各種保全手続きの請求書類・証明書類等の簡素化に向けて、常に改善に努めております。

◆提供する情報の充実

ご契約時に、お客様の生活環境やニーズ、意向等を十分に把握したうえで、お客様の利益にかなう商品

の比較推奨を行っております。また、ご契約の更新時には、「お客さまにご負担いただく保険料」や「当社がお支払いすべき保険金額」、「特別条件等の内容」をわかりやすく提供することに努めております。

5. 本方針を役職員に浸透させる仕組み

当社は、役職員の希望に沿って受講できる「自己研鑽セミナー受講制度」の導入や朝礼で行動目標の唱和を行なう等、全役職員に「お客さま中心主義」の徹底に向けた持続的な自己変革を促し、「お客さま中心主義」の徹底・浸透に努めております。

2017年8月1日制定
ベル少額短期保険株式会社