

平成 30 年 11 月 28 日
セント・プラス少額短期保険株式会社

「お客様本位の業務運営に係る基本方針への取組み状況について」

平成 29 年 10 月に公表した「お客様本位の業務運営に係る基本方針」について、現在までの取組み状況等を報告いたします。

1.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、的確な保管理を行い、迅速・確実な支払いを行う」ことだと考えています。

私たちは介護を社会全体で支えていく必要があるという観点から新たな商品開発に取り組んでおり、平成 30 年 2 月 26 日認知症診断一時金保険「認知症のささえ」を発売いたしました。2025 年には高齢者の 5 人に 1 人になるといわれている認知症において、認知症介護の経済的負担を軽減したいという想いから、製薬大手のエーザイ(株)と共同開発したものです。

2 利益相反の適切な管理

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。

上記 1 で述べたように、当社商品に認知症診断一時金保険が加わったことで、「介護・死亡・認知症」という幅広い商品ラインナップが揃い、お客様の意向により寄り添った商品の提供が一層可能となりました。

3.重要な情報の分かりやすい提供

認知症診断一時金保険の販売に伴い申込書の全面改訂を行いました。

これまでの申込書受付事務で見受けられたお客様にとって分かりづらい箇所等を、より分かりやすく、より見やすいように改訂いたしました。

また「使いやすさ」と「見やすさ」の向上を目指し当社ホームページのリニューアルも合わせ行い、利便性の向上を図りました。

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等を行っておりますので、目で見える部分と耳で聞く部分の両方の場面で重要な情報をご提供していることとなります。

4. 顧客にふさわしいサービスの提供

先のホームページのリニューアルに合わせ、ネットでの保険申込や保険料見積もりサービスの提供ができるようになりました。

また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おります(平成 30 年 9 月末時点での付保率は 96.2%)。

更に、新商品である認知症診断一時金保険については、商品の性格上、指定代理請求人の指定を必須としており、請求漏れがないよう事前対応を図っております。

また認知症保険の取扱いを契機に、地域包括支援センターから講師を招き認知症サポーター養成講座を受講、社員全員が「認知症サポーター」となりました。

私たちは、これからもお客様の最善の利益の追求するために「お客様本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組みを、役職員全員で推進してまいります。

以上