

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況

当社は「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、推進をしております。
2023年度における主な取組み状況を下記のとおり公表いたします。

方針1：お客さまの最善の利益の追求

当社は、社員一人一人が、その時代や社会環境に応じ、日々何がお客さまに対して最適なサービスかを考えて行動します。また、お客さまから頂戴した貴重なご意見に真摯に向き合い、新たな商品やサービスだけでなく、事務手続きや社内体制等の見直しを含めた当社全体のあり方について常に改善を図っております。

2023年度の主な取組み結果

〈賃貸入居者総合保険～保険金請求手続き簡略化の取組み～〉

- (1) お客さまからの保険金請求手続きの問い合わせは電話対応のみでなく、メール対応を追加したことにより、営業時間内に電話することが困難なお客さまにも対応することが可能となりました。
- (2) お客さまから事故連絡をいただき、手続き方法を案内後、発生した損害を証明する資料等をお客さまから郵送していただいていたりましたが、メール送信対応、保険金請求書を省略したペーパーレス手続きを行うことが可能となりました。
- (3) 保険金支払完了後、お客さま宛てにお送りする「保険金支払完了のご案内」を郵送対応していましたが、メール送信対応に変更したことにより、より早くお客さまに保険金支払内容をご確認いただくことが可能となりました。
- (4) 上記(1)～(3)の対応により、事故連絡から保険金支払完了までの手続きが簡略化され、ご請求資料完備後最短2営業日で保険金をお支払いすることが可能となりました。
- (5) 保険金をお支払いしたお客さまへアンケートをお送りし、回答いただいたご意見をもとにサービスや業務の改善に役立てています。アンケート結果につきましては、方針4. 2023年度の主な取組み状況〈賃貸入居者総合保険～保険金請求手続き簡略化のお客さま満足度〉に掲載しています。

方針2：お客さまの利益を不当に損なわない適切な管理

当社は、「利益相反管理方針」を定め、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、利益相反となる取引について、適切な管理に取り組みます。

2023年度の主な取組み結果

<保険金支払部門におけるチェック体制>

事故の加害者、被害者双方が当社の契約者であるケースにおいて利益相反となる恐れがあるため、一方のお客さまの利益を不当に侵害することがないように、保険金支払部門は、損害サービスチーム及び法務コンプライアンスチームがクロスチェックを行う体制を構築しています。

方針3：重要な情報の分かりやすい提供

当社は、契約概要・注意喚起情報その他のお客さまにとっての重要な事項を、パンフレット等により分かりやすくお伝えします。また、実際にお客さまと対面で接する代理店にとっても、説明しやすく、わかりやすい情報の提供を心掛けてまいります。当社ホームページにおいても、当社の取り扱う商品等について、お客さまにとってできるだけ分かりやすくご理解していただけるよう、常にその改善を図ってまいります。

2023年度の主な取組み状況

<ホームページレイアウト等の改善>

- (1) お客さまニーズが高い事故発生や契約変更時のお手続き方法ご案内ページへの動線を改善し、より早くお手続き方法ご案内ページまで遷移し、必要な情報を確認いただくことが可能となりました。
 - ① トップ画面に事故発生時のお手続きページに遷移する「事故が起こった場合」、各種お手続きが可能なマイページに遷移する「ご契約者さまマイページ」を配置。
 - ② トップ画面のグローバルナビゲーション部分に「各種お手続き」ボタンを新設。
 - ③ 「最新情報」の配置を変更することで、弊社からの新しいお知らせを把握いただきやすくなりました。



- (2) メールでのお問合せフォームの近くに、【よくある質問】を掲載することで、お客さまのお問い合わせ負荷を減少させることが可能となりました。

メールでのお問合せ

メールお問い合わせの前にご確認ください。

【よくある質問（一部抜粋）】

Q.事故が発生したため保険金請求をしたいが、メールでの受付は可能か？

A.詳細な状況等をお伺いしたいため、恐れ入りますが事故受付窓口（0120-444-248）までご連絡ください。

Q.退去のため解約したい。または更新しないようにしたい。

A.「ご契約者さまマイページ」からのお手続き、またはフリーダイヤル（0120-444-605）にお電話ください。

なお、メールでの解約受付はできませんので、ご了承ください。

Q.保険料は月額か。また、月払いや年払い等の選択はできるのか。

A.「2年間の保険料」の「一時払い」となります。月払いや年払い等はできませんのでご了承ください。



方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまが24時間365日アクセスでき、いつでも簡単にご自身の意向に沿ったご契約プランを選択し、保険料のお支払い（決済）までを完了できる商品を販売しております。当社は、お客さまと接する代理店からの声も踏まえながら、今後ともお客さまのニーズに合った商品・サービスの開発および提供に努めてまいります。さらに、保険金のお支払いが保険事業を営む上での基本的かつ最も重要な機能の一つであることを強く認識し、適正かつ迅速な保険金のお支払いを行ってまいります。

2023年度的主要な取り組み状況

〈電話発信による認証の導入〉

- (1) マイページへのログイン簡便化のため、「電話発信による認証」を導入しました。

これまでお客さまから「マイページログインのためのID・パスワードがわからない」といったお問合せが多く寄せられご不便をおかけしていたことを受け、契約者ご自身の電話番号・生年月日の入力とログイン用電話番号への発信のみでマイページログインを可能とする仕組みを導入しました。

これにより、ID・パスワードに関するお問合せが前年度比で約66%減少し、お客さまにより簡単にマイページへログインしていただくことが可能となりました。

【電話発信による認証のログインイメージ】

- ①契約者の電話番号・生年月日を入力 ②ログイン用電話番号に発信

この契約者様でマイページログイン時の認証方法として「電話発信による認証」を選択いたしました。

「電話発信による認証」についての詳細は[こちら](#)をご覧ください。

法人のご契約者様で、契約者が同一の複数契約をお持ちのご契約者様は「電話発信による認証」がご利用できません。
[ID・パスワードによるログイン](#)より、マイページログインをお願いします。

「電話発信による認証」でログインできない場合は、[電話発信による認証がうまくいかない場合](#)から原因および対応方法までご確認ください。

マイページログイン

契約者電話番号(phone number)

契約者生年月日(date of birth) 西暦 年 月 日

ログイン

ID・パスワードによるログイン
 電話発信による認証がうまくいかない場合

Copyright © 2014 - 2024 スターツ少額短期保険株式会社. All Rights Reserved.



- ③マイページログイン完了

ご契約内容

契約内容詳細

証券番号	KC4588014-00
ご契約の段階	有効
保険商品名	賃貸入居者総合保険
引当少額短期保険業者	スターツ少額短期保険株式会社
保険期間	2024/06/30～2026/06/29
コース	16,000円コース (契約保険金額325万円)
契約者負担保険金額	325万円
償還費用補償保険金額	100万円
賠償責任保険金額	1,000万円
保険料	16,000円
WEB割引額	15,500円
支払方法	一括払い
特約等	・ 保険料のクレジットカード払いに関する特約 ・ 転居に関する特約
契約者名	様 様 様 (タシヨウタロウ)
ご保険者名	様 様 様 (タシヨウタロウ)
対象物件所在地 (他府県)	〒134-0088 東京都江戸川区西葛西

契約内容確認書を表示 **変更(訂正)・解約を申請**

Copyright © 2014 - 2024 スターツ少額短期保険株式会社. All Rights Reserved.

〈ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの対応〉

(1) 代理人によるお手続きについて

ご高齢や障がい等によってお客さまご自身での契約手続きが困難な場合でも、代理人さまの申請により、以下のお手続きが行えるようにしました。

- ①自筆困難な方の代筆行為 (対象：高齢者の方、長期入院中の方、身体に障がいのある方など)。
- ②視覚障がいがある方の代読行為。
- ③聴覚障がいがある方の筆談行為または手話通訳。
- ④知的・精神・発達障がいがある方の手続き行為。

※委任状や成年後見人制度の利用がなくてもお手続きを行えます。

(2) 電話リレーサービスについて

当社コールセンターでは、手話通訳オペレーターを介したコミュニケーション手段として「電話リレーサービス」を利用できるようにしました。

〈賃貸入居者総合保険～保険金請求手続き簡略化のお客さま満足度～〉

方針1. 〈賃貸入居者総合保険～保険金請求手続き簡略化の取組み～〉につきましては、保険金をお支払いしたお客さまへアンケートをお送りいたしました。アンケート結果は以下の通りとなります。ご回答いただきました意見をもとに、お客さま対応の品質向上に努めます。

〈調査期間〉 2024年1月～3月

〈配信件数〉 143件

〈返信件数〉 44件（回答率31%）

【指標：アンケート結果】

①ペーパーレス手続きについて



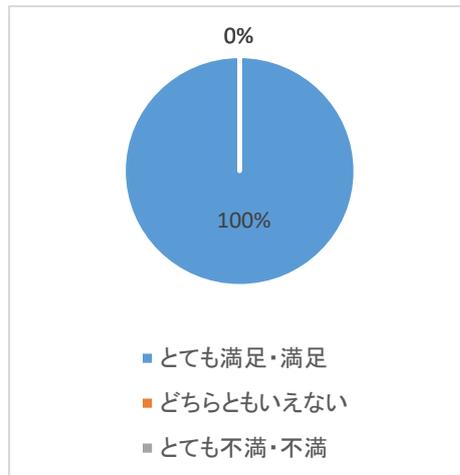
▷フリーコメント欄の実際の声（抜粋）

- ・説明が大変丁寧かつ分かりやすかったです。こちらの質問にも的確にご回答いただけ、スムーズに保険請求ができました。大変感謝しております。
- ・今回初めて保険を使うこととなり、手続きが滞りなく済んで保険を契約していてよかったと初めて実感しました。
- ・迅速で丁寧な御対応をして頂き有難うございました。とても助かりました。

②担当者とのメール連絡について



③保険金支払完了までの期間について



方針 5. 従業員に対する適切な動機づけ等の枠組み

当社は、全役職員および代理店が常にお客さまに対し誠実・親切・丁寧な対応を実践し、お客さまや社会に貢献することが最大の使命であることを認識し、継続的な社員研修や代理店教育などに取り組んでまいります。

2023 年度の主な取組み結果

<継続的な社員研修の実施>

前年度の状況を踏まえ、年間の研修計画を策定し社員向けの研修を実施しました。形式的なコンプライアンス遵守に陥ることなく、真にお客さまの最善の利害を追求するための意識の醸成、知識の向上に取り組んでまいります。今後も継続的に実施し、お客さま対応の品質向上、コンプライアンスを重視した運営に努めます。



※研修風景

<継続的な代理店への情報発信の実施>

当社の代理店に対して定期的に通信誌を発行し、法令遵守、商品知識の向上、お客さま対応において役立つ情報提供を行っています。代理店から寄せられた質問等を積極的に取り上げ、また、季節ごとに発生しやすい事故の防止に関する有益な情報も提供し、代理店のお客さま対応における品質向上を目指しています。

