

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、推進をまいりました。
2024 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ベスト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まいります。

2024 年度の主な取組み結果

〈メールによる保険金請求受付機能を導入〉

- (1) お客さまからの保険金請求（事故受付）は電話のみでしたが、当社ホームページからメールでの受付を追加しました。これにより、電話をすることが困難なお客さまに対しても、迅速に保険金支払手続きを進めることが可能となりました。



HOME > 各種お手続き > 保険金請求（事故受付）

保険金請求（事故受付）

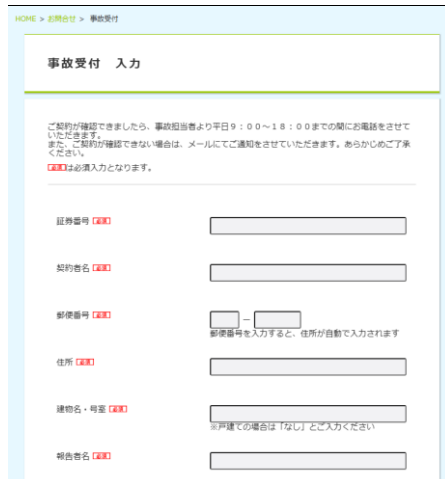
事故受付ダイヤル

0120-444-248

営業時間/24時間 365日

メールでの事故受付はこちら

- (2) 保険金請求受付に必要な情報を簡潔にご入力いただける受付フォームを新設し、スムーズに保険金請求受付を行っていただけます。



HOME > お問合せ > 事故受付

事故受付 入力

ご契約が確認できましたら、事故届出書より平日 9：00～18：00 までの間にお電話をさせていただきます。
また、ご契約が確認できない場合は、メールにてご連絡をさせていただきます。あらかじめご了承ください。
[※]は必須入力となります。

証券番号 **[※]**

契約者名 **[※]**

郵便番号 **[※]** -
郵便番号を入力すると、住所が自動で入力されます

住所 **[※]**

建物名・号室 **[※]**
※戸建の場合は「なし」とご入力ください

報告者名 **[※]**

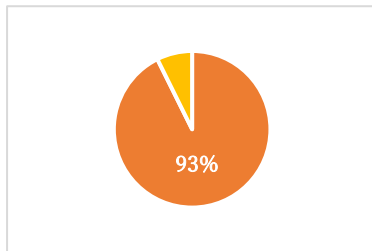
〈お客さまからの評価〉

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。

〈調査期間〉2024年4月～2025年3月

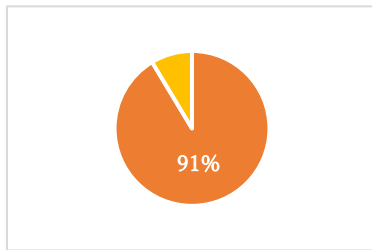
【指標：アンケート結果】

①事故対応担当者の補償内容や請求手続きの説明についての評価



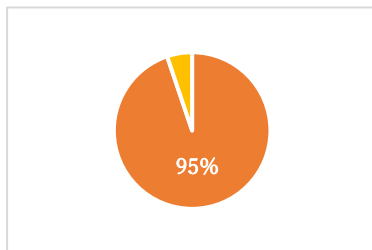
5段階評価の中から「とてもわかりやすかった」「わかりやすかった」と回答してくださったお客さまの割合。

②保険金請求のペーパーレス手続きの満足度評価



5段階評価の中から「とても満足」「満足」と回答してくださったお客さまの割合。

③保険金支払までの期間についての満足度評価



5段階評価の中から「とても満足」「満足」と回答してくださったお客さまの割合。

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。

2024年度の主な取り組み結果

＜保険金支払部門における取り組み＞

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、保険金支払部門におけるチェック体制を整備しています。

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。

2024年度の主な取り組み状況

〈賃貸入居者総合保険 住まいぷらす 契約のしおり等の改善〉

(1) お客さまにとってより具体的に商品内容を理解しやすく、代理店にとっても説明しやすい内容へ改善いたしました。また、お客さまの利便性を高めるためペーパーレス化に努めております。

- ①「補償内容」のページを、補償ごとに「お支払いする場合/お支払いできない場合」を配置し、お客さまに分かりやすい情報提供へ改善いたしました。
- ②「約款・Web 契約のご案内」の QR コードを配置し、スマートフォンから読み取ることで、[普通保険約款・特約集] を Web 上で閲覧することが可能になりました。

1 家財の補償 事故や自然災害による家財の損害に対して補償

① 火災 ② 落雷 ③ 破裂・爆発 ④ 風災・雹災・雪災

⑤ 水災 ⑥ 物体の落下・飛来・衝突 ⑦ 水濡れ ⑧ 暴壊・破壊行為

⑨ 盗難 ⑩ 破損・汚損

持ち出し家財保険金
使用戸室から一時的に持ち出した家財に国内の他の建物内で①～⑩の事故で損害が生じた場合

その他費用補償
罹災時諸費用 残存物取片付費用 地震火災費用 失火見舞費用
臨時宿泊費用 被災転居費用 ビックリ防止費用 ドアロック交換費用 ストーカー対応費用

① お支払いする場合
・ 隣の部屋の火事が燃え移り、自家の家具や洋服などが焼失してしまった
・ 車中乗用で河川の氾濫により、自家が床上浸水し、家具が水に浸った
・ 洗濯機の排水ホースが外れて漏水し、脱衣所が水浸しになり、ハロゲンヒーターが濡れた
・ 空き巣が侵入し、指輪と現金が盗まれた
・ 雨漏りにより、家財に損害が生じた

② お支払いできない場合
・ 外出中に車上荒らしに遭い、車にあったカメラを盗まれた
・ スマートフォンを落として、破損させてしまった
・ 眼鏡を誤って踏んで、破損させてしまった
・ 地震による揺れで、家財が倒れて破損してしまった
・ 押入れに入っていた布団が、湿気によりカビが生えてしまった

2 修理費用等の補償 事故に伴うさまざまな費用

① 修理費用
左記①～④の事故により使用戸室に損害が生じた際の、清掃・消臭・修理費用を被保険者の法定相続人(または遺言保証人)が負担した場合、保険金をお支払いします。
※1 修理につき100万円限度

② 入居者死亡などによる修理費用
被保険者の使用戸室内の死亡により、使用戸室に損害が生じた際の、清掃・消臭・修理費用を被保険者の法定相続人(または遺言保証人)が負担した場合、保険金をお支払いします。

③ 入居者死亡などによる遺品整理費用
被保険者が使用戸室内で死亡し、使用戸室を大家さんに明渡す際に必要な遺品整理にかかった費用を被保険者の法定相続人(または遺言保証人)が負担した場合、保険金をお支払いします。
※入居者死亡などによる「修理費用」と「遺品整理費用」合計で50万円限度

④ お支払いする場合
・ 玄関ドアをバールで壊されて、空き巣に入られ、鍵の修理が必要になった
・ 凍結によって自家の専用部分の配管が破裂した
・ 入居者が自家で亡くなったため、生前貸に穴を空けた

⑤ お支払いできない場合
・ 凍結によって共用部分の配管が破裂した
・ 入居者が自家で亡くなったため、生前貸に穴を空けた
・ 地震により、窓ガラスが割れた

3 大家さんへの賠償費用の補償 借家人賠償責任保険
火災・爆発・水濡れなどで使用戸室に損害を与えてしまい、大家さんに対する法律上の損害賠償責任が生じた場合に保険金をお支払いします。

① お支払いする場合
・ 自家の模様替えのため、家具を移動させた際壁に穴を空けてしまった
・ ドライヤーを落とし、洗面がわんを破損させてしまった
・ お風呂の排水管をつまらせて水があふれ、床が水浸しになった
・ 自室内でストーブが倒れ火災が発生し、自家が燃えてしまい、大家さんに弁償しなければならなかった

② お支払いできない場合
・ 畳が日焼けしたため交換が必要となった
・ たばこ等により壁紙が変色した
・ 入居時より同じところにソファを置いていたため、床にへこみが生じた
・ ベッドが自家の壁紙を引っ掛けて傷をつけてしまった

4 第三者への賠償費用の補償 借家人賠償責任保険
① 日常生活において、被保険者が他人に怪我をさせてしまったり、他人の財物を損傷させてしまった場合に、被保険者が法律上の損害賠償責任を負う場合に保険金をお支払いします。

② お支払いする場合
・ 入居の際に自ら設置した洗濯機のホースが外れてしまい、下の階の家財に水濡れ損害が生じた
・ 自転車に他人に接触し、怪我をさせた(業務を除く)
・ ペラリから植木鉢を落としてしまい、他人の自動車に破損させた

③ お支払いできない場合
・ 業務中に誤って会社のパソコンを壊してしまった
・ 業務用自転車や車を運転中、事故を起こし、損害賠償責任を負った
・ 自転車を運転中に転倒し、自分が怪我をしたため治療費が発生した

この契約のしおりは、補償内容のポイントをまとめたものです。詳細は、約款などをご確認ください。

(2) 当保険加入後、お客さまにとって利便性を考慮し、「ご契約者さまマイページ」の活用方法やログイン方法を明確にいたしました。

- ①「ご契約者さまマイページ」の活用方法を明確にいたしました。
- ②「ご契約者さまマイページ」のアクセスやログイン方法を分かりやすく説明いたしました。

事故受付センター
24時間 365日

0120-444-248
なお、弊社が事故に対する初期対応など、受付以外の業務を行うのは下記営業時間内に限らせていただきます。
9:00～18:00（土日・祝日・年末年始を除く）

解約・契約内容変更手続きについて

▲ご退去される場合の注意点

ご契約期間中に保険の対象となる賃貸物件から退去される場合、賃貸借契約とは別にお手続きが必要です。

■解約のお手続き（ご契約期間の途中で中途解約する場合）
ご契約期間の残存月数に応じて保険料を返還いたします。
※経過期間により返戻金がない場合がございます。返還保険料の計算式は、P7Cに掲載されている「Q 解約および解約返戻金の有無について」をご確認ください。

■契約内容変更のお手続き
契約内容変更（訂正）依頼書にてご通知いただくことにより転居先でも現在の保険を継続させることができます。
※転居先が賃貸住宅である場合に限り
※一部、借用户室変更を受付できない契約がございます

手続きはマイページをご活用ください！

マイページでは
こちらのお手続きが可能です。

1 マイページにアクセス

QRコードからアクセス
お手持ちのスマートフォンで
右のQRコードを読み取る

ホームページからアクセス
スターン少額短期保険 検索
www.cumu-pula-ts.co.jp より
「ご契約者さまマイページ」をクリック

2 ログイン

電話発信による認証 電話ログイン
ご契約者さまの「電話番号＋生年月日」を入力し認証用電話番号中に発信するだけで本人認証後、自動でログインできます。
※法人のご契約者さま、契約者が同一の複数契約をお持ちのご契約者さまや、契約が失効（状態）となっているご契約者さまは電話発信による認証をご利用できません

ID・パスワードでログイン
「保険証券」または「マイページ開設のお知らせ」メールにてお知らせしております。

上記以外でお手続きが必要な方は取扱代理店またはコールセンターへご連絡ください。
0120-444-605 9:00～17:00（土日・祝日・年末年始を除く）

お問合せ先（取扱代理店）

引受少額短期保険業者

スターン少額短期保険株式会社
関東財務局長（少額短期保険）第69号
〒134-0088
東京都江戸川区西葛西3-22-21 KYUビル4F
2024年10月現在TSD-KBF24022

契約のしおり

賃貸入居者総合保険

住まいぷらす

充実した補償で住まいに安心をプラス

スターン少額短期保険株式会社

方針4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様が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、お客様と接する代理店からの声も踏まえながら、今後ともお客様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。

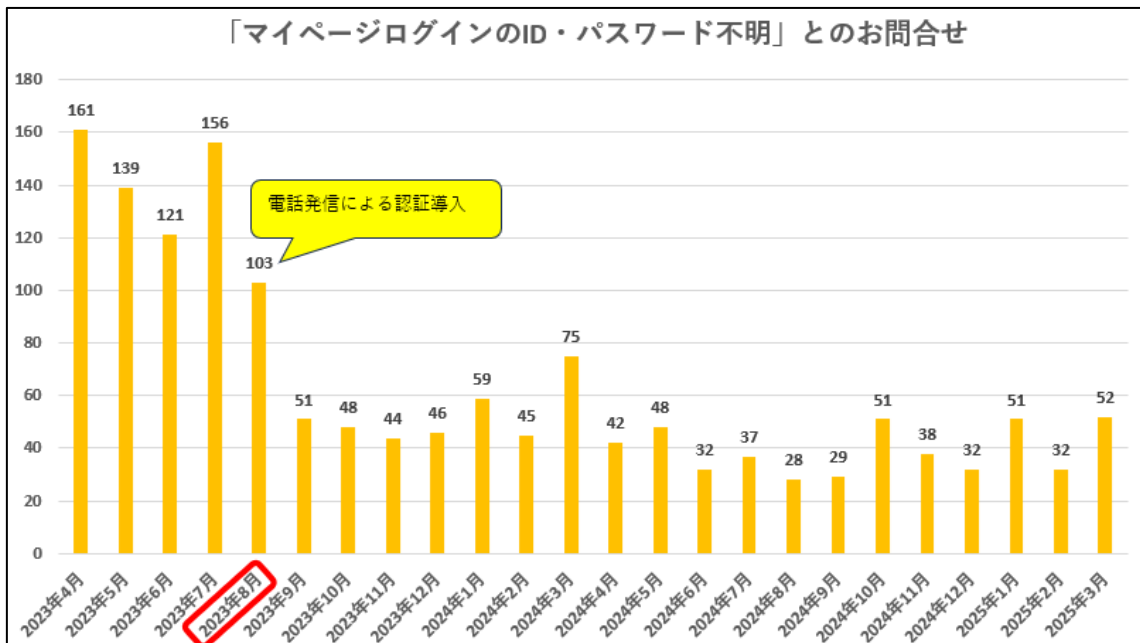
2024年度の主な取り組み状況

〈電話発信による認証の導入〉

(1) お客様から「マイページログインのID・パスワード不明」といったお問合せが多く寄せられていたことを受け、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2023年8月より導入し、引き続き取り組みを継続しております。

「電話発信による認証」は、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で、マイページへのログインが可能となるため、導入後約1年半を経過した現在、「ID・PW不明」といったお問い合わせ件数は減少傾向にあります。

【電話発信による認証導入前後の「ID・パスワード不明のお問い合わせ」件数推移】



【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

STARIS スターン少額短期保険株式会社

ご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」を追加いたしました。

「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、契約者が同一の複数契約をお持ちの契約者様は「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 © 2013 - 2024 スターン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

STARIS スターン少額短期保険株式会社

ご契約内容 パスワード変更 メールアドレス変更 ログアウト

ご契約内容

証券番号	KC4588014-00
ご契約の口座	振込
保険商品名	積立入居費総合保険
引当少額短期保険業者	スターン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P-E (累計保険金額325万円)
契約者保障保険金額	22,500円
付帯費用保障保険金額	100万円
賠償責任保障金額	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 太郎 (ケンショウタロウ)
被保険者名	様 太郎 (ケンショウタロウ)
対象物件所在地 (地図開く)	〒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**

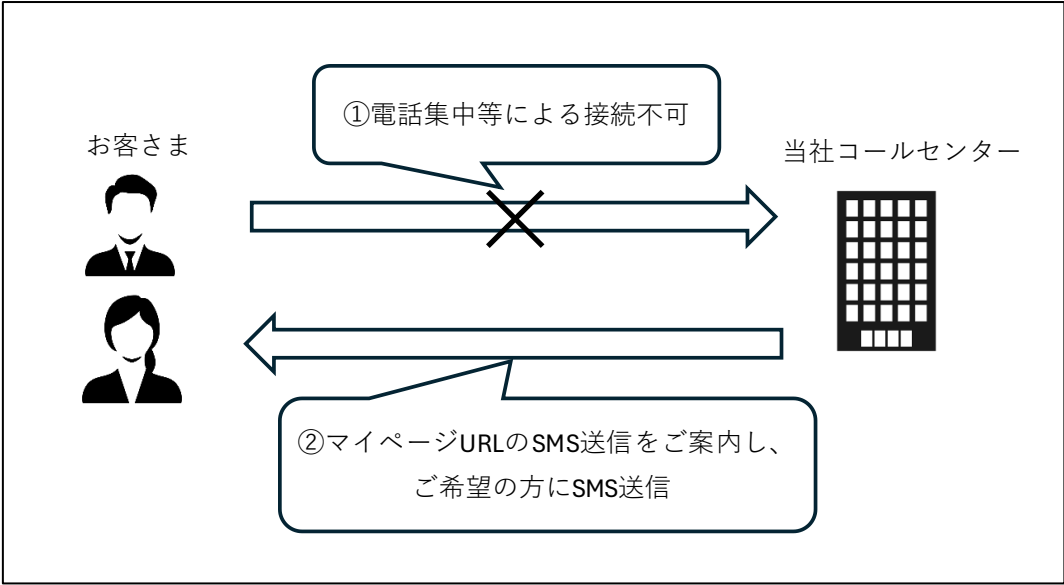
Copyright © 2013 - 2024 スターン少額短期保険株式会社. All Rights Reserved.

〈コールセンター自動応答サービスの再整備〉

当社コールセンターへの入電時、お電話集中等によりオペレーターにつながらずお待ちいただく時間が発生していたため、2024 年 4 月より、同時着信数の増強、誤入電に対するアナウンスの追加、マイページURLのSMS送信機能追加を実施しました。

当社マイページにアクセスしたお客さまは、オペレーターへの接続を待つことなくスムーズに解約・更新・契約内容変更のお手続きが可能となります。

【マイページURLのSMS送信機能】



	2024年4月	2024年5月	2024年6月	2024年7月	2024年8月	2024年9月	2024年10月	2024年11月	2024年12月	2025年1月	2025年2月	2025年3月
SMS送信合計件数	100	97	45	80	58	127	107	96	108	129	135	175

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。

2024 年度の主な取り組み結果

〈継続的な社員研修の実施〉

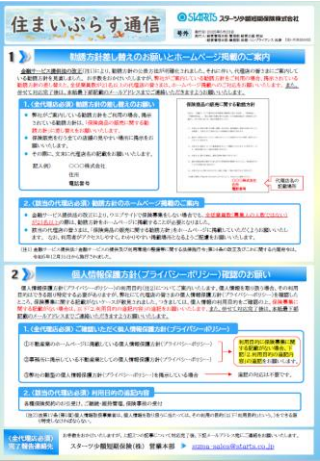
前年度の状況を踏まえ、年間の研修計画を策定し社員向けの研修を実施しました。形式的なコンプライアンス遵守に陥ることなく、真にお客さまの最善の利害を追求するための意識の醸成、知識の向上に取り組んでまいります。また、新たな取り組みとして若手社員向けのグループワーク研修、全社員向けのチームビルディング研修を行いました。今後も継続的に実施し、お客さま対応の品質向上、コンプライアンスを重視した運営に努めます。

〈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ニュースを発行し、商品知識の向上やお客さま対応において役立つ情報提供を行っています。(図 1) 代理店から寄せられた質問等を積極的に取り上げ、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。

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、冬季はお客さま向けの凍結事故防止のチラシを作成し、凍結対策の注意喚起を促しました。(図 2)

(図 1)



(図 2)



以上