

お客様本位の業務運営に関する基本方針

特定非営利活動法人アビリティクラブたすけあい（以下、「ACT」という）は、「会員憲章」（2007年3月改定）に基づき、誰もが尊厳と生きる喜びを持てる社会システムの創設を目指し、安心して自分らしく暮らし続けられるまちづくりを進めることを目的に、「お客様（＝会員）本位の業務運営の方針」（以下、「本方針」という）を定め、本方針に基づいたアビリティ共済（少額短期保険業）の健全な運営・発展を目指します。

なお、本方針の取組み状況については、定期的に確認し、その結果については、定期総会時の事業報告で公表するとともに、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、お客様本位の業務運営を実現させるため、本方針の見直しを適宜行ないます。

1. 共済商品、附帯サービスの充実

長生きを支援し、家事等の援助（ワーカーズ・ケア）の充実を、アビリティ共済制度の基本的概念として捉え、「使う人が考えた安心の保障プラン」の考えの下、お客様の声を聞きながら、共済商品の開発および付帯的サービス（ACTつながるケア）の充実を進めます。

2. お客様の最善の利益追求

アビリティ共済として提供するプランは、全て有配当保険で、お客様に最善のコストでの保障提供を実現することにより、ACT自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげることに努めます。

3. 手数料等の明確化

アビリティ共済の募集は、ACT共済事務局による直販と、特定活動会員によるボランティア活動の成果であり、手数料としては、ACTと取次店契約を結ぶ各ワーカーズ等に対しての、保有契約を基準に支払う業務委託手数料として明確化し、保険料に関する透明性、健全性を進めます。

4. お客様支援の充実

ACTニュースの定期的な発行、出前学習会やライフプラン講座の開催を通じて、お客様への情報提供を積極的に進めるとともに、保険金の支払い、名義や住所等の諸変更手続きも、正確・迅速な対応を心掛け、契約の減少抑制とともに、新契約の増大を目指します。

5. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立

「入って良かった！」給付事例等を定期的にお客様にお知らせすることにより、アビリティ共済をより身近に感じてもらえるよう広報活動を充実させるとともに、お客様からの相談・苦情・提案等には、誠実・丁寧な対応を心掛けることにより、「お客様本位の業務運営」実現に向けた体制確立に努めます。

2019年12月26日 制定

○成果指標（KPI）

指標項目	目標数値	2019年度実績	2018年度実績
①苦情受付件数	対前年マイナス	7件	7件
②保険金請求漏れ防止手紙 電話発信件数	対前年プラス	25件	38件
③保険金等支払い手続日数 3営業日以内件数占率	対支払件数占率 95%以上	97.0%	81.4%

(注) ①、②の指標：2～3年の実績を踏まえて、目標を数値化する予定

○成果指標（KPI）の実績と評価

金融庁より、2017年3月30日付で示されました「顧客本位の業務運営に関する原則」につきまして、2019年9月頃から基本方針ならびに成果指標（KPI）について、具体的な検討を開始しました。

その結果、2019年12月26日の理事会において、「会員憲章」の理念に基づく5本柱の基本方針を定め、その実現のための成果指標として、①苦情件数の抑制、②保険金請求漏れの防止、③保険金等の支払い手続日数の早期化、の3項目が設定されました。

「お客様＝ACT会員」という特殊性を認識しながら、会員への周知徹底と本格的な啓発活動は、2020年度をスタート年度と位置づけ、「ACT通信 178号（5月発行予定）」で周知するとともに、5月に開催の定期総会で全面展開を目指すことにします。

以上を踏まえ、ACTのホームページには、2020年3月3日から掲載を開始し、成果指標も、当面は参考数値となりますが、2018年度および2019年度の実績を表示しております。

なお、①苦情件数の抑制、および、②保険金請求漏れの防止について、2020年度は、2019年度実績より悪化しないことを目標とし、2～3年後には、具体的な数値による目標に変更する予定です。

また、「お客様＝ACT会員」各位の声にも耳を傾け、基本方針および成果指標の項目の見直しならびに追加等も、毎年の検討課題とするように心がけたいと考えております。

つきましては、「お客様＝ACT会員」各位のご理解、ご協力、ご支援等、何卒よろしくお願い申し上げます。

<成果指標について>

①苦情件数の抑制

お客様が不満と感じる相談を含め、「苦情受付件数」として捉え、その件数を把握し、当面は前年数値よりも減少することを目標とします。

その観点からは、前年と同数値となり、抑制までには至らなかった。

②保険金請求漏れの防止

入院保険金や手術保険金等の保険金請求時等を想定し、他の保険金の請求漏れが無いかわりに「保険金請求漏れ防止手紙電話発信件数」として捉え、お客様に手紙や電話で確認することを忘れずに行います。当面は請求漏れ有無の確認件数が、前年度数値よりも増加することを目標とします。

その観点からは、前年数値を下回る結果となり、要努力の結果となった。

③保険金等の支払い手続日数の早期化

保険金等の支払いに関して、ACTの普通保険約款では「請求書類が到着してから5営業日以内に支払います」と定めており、過去、遅延利息を支払った実績は無く、この点は今後とも継承して行きたいと考えております。

さらに、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」としては、「3営業日以内」での支払いを目標と考え、「保険金等支払い手続日数3営業日以内件数占率」として捉え、「対支払件数占率95%以上」を目標とします。

その観点からは、昨年を大幅に上回り、唯一目標を達成できた。