

## 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附帯的サービス（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

## ○金融庁原則と当会の基本方針との関係

「顧客本位の業務運営に関する原則」と当会の基本方針の関係は以下のとおり

金融庁原則	当会基本方針	
原則2	方針2	・当会として、上記の「方針1」を最優先と考え、お客様本位の業務運営の基本方針として、最初に設定しております。 ・「原則3」の「利益相反の適切な管理」につきましては、当会の契約者は全員当会の会員であり、しかも一人1件の加入と制限されており、取引に伴う利益相反の可能性は稀薄と考え未採用としています。
原則3	未採用	
原則4	方針3	
原則5	方針4	
原則6	方針1	
原則7	方針5	

(注) なお、原則5（注2～5）、原則6（注1～5）につきましては、当会の引受形態上、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、当会としての方針の対象外としております。

## ○成果指標（KPI）状況

指標項目	目標数値	2020年度実績	2019年度実績
①苦情受付件数	前年より減少	3件	4件
②保険金請求漏れ防止手紙 電話発信件数	前年より増加	13件	25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	98.3%	97.0%

## ○成果指標（KPI）の概要

2019年12月26日の理事会において、「会員憲章」の理念に基づき「お客様本位の業務運営の基本方針」の5本柱を定め、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項目を設定し、「お客様本位の業務運営の基本方針」の実現に向けた活動が、2020年4月から本格的にスタートしました。

「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、KPIの実績からも、ほぼ順調に推移したのではないかと考えています。

以下に、KPI目標ごとの達成状況について、評価するとともに、2021年度の活動につなげていきたいと考えます。

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ましたが、2022年度～2023年度には、具体的な数値による目標に変更したいと考えています。

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、今後の検討課題とするように心がけたいと考えております。

### <成果指標ごとの達成状況>

#### ①苦情件数の抑制

件数も3件と前年を下回り、苦情の内容も、お客様との対応でのちょっとした行き違い程度であり、お客様の受取方もあり、ご納得を頂き大きなトラブルになる案件はありませんでした。

件数自体少ないですが、目標は十分に達成されたと評価しております。

#### ②保険金請求漏れの防止

保険金の請求時効を喚起するお手紙は、請求申し出から6ヶ月以上経過した際に発信しており、結果として、昨年より下回ってしまいましたが、保有件数の減少や請求件数によるバラツキもあり、単純に成果目標未達とは考えておりません。

また、「ACT通信」などにも、請求漏れ等は無いでしょかと注意喚起するなど対応しており、実件数としましては、残念ながら前年を下回ってしまいましたが、サービスの低下とはなっていないと考えております。

ただ、結果は結果であり、今年度も請求漏れ注意喚起の一層の努力をしてまいりたいと思います。

#### ③保険金等の支払い手続日数の早期化

保険金等の支払い事務に関しましては、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」と定めておりますが、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。

なお、2020年度のKPI目標「3営業日以内件数占率」も、98%を超える成果となっており、見事に達成しています。