

## 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）本位の業務運営に関する基本方針」（以下、「当会基本方針」という）を定め、当会基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、当会基本方針の取組状況については、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及びホームページ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、当会基本方針の見直しを適宜行ないます。

### 方針1. お客様の最善の利益追求

お客様へ提供する商品を通し、最善の利益の提供を追求します。

#### 「方針1. お客様の最善の利益追求」に関する取組状況

アビリティ共済として提供するプランは、有配当保険であり、ACT自らの安定した顧客基盤の構築による収益の確保により、お客様に最善のコストでの保障提供の実現を目指しております。

### 方針2. 手数料の明確化

顧客が負担する手数料につきどのようなサービスの対価に関するものかを含め情報提供を行います。

#### 「方針2. 手数料の明確化」に関する取組状況

アビリティ共済の募集活動は、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であり、保険料に関する透明性、健全性の確保を進めております。

### 方針3. お客様支援の充実

お客様への各種情報の提供、共済契約への各種手続の実施によりお客様支援の充実に努めます。

### 「方針 3. お客様支援の充実」に関する取組状況

(1) ACT ニュースの定期的発行、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、名義や住所等の諸変更手続きの正確・迅速な対応に取り組んでおります。

(2) お客様支援の一環として保険金支払日数の短期化(3 営業日以内支払件数占率 95%以上)を評価の総合指標(KPI)としております。2021 年度末実績は以下の通りとなっており、本年度も目標を達成しております。

年度	2021 年度	2020 年度	2019 年度
件数占率	100.0%	98.3%	97.0%

### 方針 4. 共済商品、付帯サービスの充実

お客様の声に基づいた共済商品・付帯サービスの提供を行います。

#### 「方針 4. 共済商品、付帯サービスの充実」に関する取組状況

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及び付帯サービス(ACT つながるケア)の充実を進めております。

### 方針 5. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立

お客様本位の業務運営実現のため、お客様への各種情報の提供及びお客様の声を反映した業務運営を行うための体制の確立を進めます。

#### 「対応方針 5. お客様本位の業務運営を実現するための体制の確立」に関する取組状況

(1) 「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・丁寧な対応を行うことによりお客様本位の行動を実現するための体制構築に努めております。

(2) お客様本位の業務運営を評価する総合指標(KPI)として苦情受付件数を採用しております。2021 年度末実績は以下の通りとなっております。目標として「前年より減少」としていますが、本年度も目標を達成しております。

年度	2021 年度	2020 年度	2019 年度
実績	2 件	3 件	4 件

## ○金融庁原則と当会基本方針との関係

金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「金融庁原則」という）」と当会の「お客様本位の業務運営に関する基本方針（以下、「当会基本方針」という）」の関係は、以下のとおりです。

金融庁原則	当会基本方針	
原則 2	方針 1	<ul style="list-style-type: none"><li>・金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。</li><li>・原則 3、原則 5（注 2～5）、原則 6（注 1～5）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、当会基本方針の対象としておりません。従って取組状況においても対象としておりません。</li><li>・金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。 (<a href="https://www.fsa.go.jp">https://www.fsa.go.jp</a>)</li></ul>
原則 3	対象外	
原則 4	方針 2	
原則 5	方針 3	
原則 6	方針 4	
原則 7	方針 5	

2022年6月 記