

お客様本位の業務運営に係わる方針

ヒューマンライフ少額短期保険株式会社（以下「当社」と言う）は業務運営において、今まで以上にお客様の立場に立ち、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくことを念頭に、以下の方針を定め周知徹底をいたします。

1. 顧客本位の業務運営

当社は、お客様のご希望を真摯に受け止め、真に求める生命保険商品を誠実に提供し、保障責任を全うし、代理店及び会社が直接お客様の意向に対応し、あらゆる業務運営に万全を尽くし、お客様本位で行動できるよう努めます。

2. 顧客の最善の利益の提供

当社は、お客様の利益を不当に害することが無いよう、代理店に年2回のコンプライアンス研修時に日々の保険募集活動をチェック項目にして教育することにより、利益相反の恐れがある募集をさせないように把握しています。

3. 生命保険（医療保険）の募集体制

当社は、お客様に適切な保障内容を提供するための教育を徹底し、募集知識を身につけてもらうために代理店引受け時（採用）に募集人登録前研修を行い、登録後は経過1ヶ月目及び3ヶ月目の2回の研修を行っています。

また、既存代理店には年2回の定例研修及び地域によって、臨時研修を行っています。

4. 生命保険（医療保険）の契約体制

当社は、満70歳以上の契約者様及び被保険者様には契約申込み時に契約確認を本社から行い、また、申込書等の不備についても会社から直接対応をし、契約内容の確認を行なっています。

また、契約はすべて初回から保険料は口座引き落としのため、契約申込み日から契約日（保険料引落とし日）まで、1ヶ月以上有していますので、契約者様に引き落とし日の約10日前にお手紙を差し上げ、募集代理店にも同時期に案内通知しています。

5. 生命保険（医療保険）の保険金等の支払体制

当社は、保険金等の請求書類は受取人様からの申出時に事故等を詳細に聞き、当該請求書類を送付しています。

また、未請求の場合は書類送付後から3ヶ月経過後に未請求の案内通知を行い、その後は請求時効まで、3ヶ月毎に案内通知を行なっています。

6. 手数料等の明確化

当社は、主契約(定期保険)に疾病保障、災害保障及び災害通院の特約を自由に組み立てる保険において、維持費は1契約に対し、ほぼ一定額であることで、保険金等の増加に伴い、保障金額(純保険料)は増加しますが、維持費は保険金と同様に増加しないことを保険料表に反映して明確化しています。

7. 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様にご意向に副った保険商品を提供するためにニーズにあった保険を選択できるように保険内容のパンフレットに合わせて、わかり易い補助資料を作成し提供に努力しています。

8. 顧客にふさわしいサービス

当社は、お客様のご要望を真摯にお受けし、誠実かつ迅速にお応えするために、社員が直接お客様に対応してサービス向上に努力しています。

9. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、当社社員があらゆる業務運営において、営業と事務が一体となって、会社運営と行事等を絶えず共有し、継続促進率向上を目的にお客様、代理店とのコミュニケーションを図り定例的に契約状況に関する会議を行い、動機づけをして、専門的な知識の共有と人材育成をしています。