

障害のある方への対応について

当社では、CSR（企業の社会的責任）や、CS（お客様満足度向上）への取り組みの一環として、肢体に不自由がある方、視覚に不自由がある方、聴覚、平衡機能、音声、言語又は咀嚼機能に不自由がある方、人体内部に障害がある方、知的または発達に障害がある方、高次脳機能、精神に障害がある方に対する手続きについての規程を定めました。

当社は、インターネットを通じた保険販売が中心であり、電話・メール・郵送で主に対応しております。ご来店での対応についてはお客様に必ずしもご満足のいくサービスを提供できないかもしれませんが、ご来店時には次のような対応を致しますので、お申し付けください。

記

1. 視覚にご不自由がある場合は、お客様のご要請があれば、社内規則等に則って、当社社員が必要書類を代読します。
2. 視覚に障害がある場合、または身体上の機能障害ある場合で自筆が困難な方からのご要望がある場合は、自筆が困難な方から意思確認を適切に実施したうえで、当社社員が必要書類に代筆対応します。なお当社における代筆対象の手続きは次のとおりです。
 - ①保険契約における解約または各種変更に関する保全(異動)手続き
 - ②保険契約の保険料の払込に関する手続き
 - ③保険金に関する請求に関する手続き
3. 聴覚にご不自由がある場合、契約に関する重要事項などは必要に応じて筆談を交えて確認することで、お客様の不安を解消するように心がけます。
4. お客様の様々なご不自由さを理解したうえで、お客様が言い終えるまでゆっくりと待ち、発話以外のコミュニケーション方法も選択できるようにします。
5. 明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、対応時間の制限などを設けることなく、内容が理解されたことを確認しながら対応するなどお客様に合わせた配慮を致します。

制定 令和5年3月31日
まごころ少額短期保険株式会社