

お客さま本位の業務運営に関する宣言

一般財団法人全国L Pガス保安共済事業団（以下、「当財団」と言います。）は、消費者保護を目的としてL Pガス事業者が付保する賠償責任保険などの損害保険を販売する保険代理店です。

当財団はL Pガスに関する保安の啓発および災害補償の適正な措置の推進を通じて消費者の保護を図るとともに、L Pガス業界の健全な発展に寄与することを目的として保険募集活動に努め、以下、「お客さま本位の業務運営に関する宣言」を制定します。

1 . 法令等を遵守し、お客様の最善の利益を追求します

当財団は、保険業法等の法令を遵守し、お客さまの立場に立った最善の利益の実現を図ります。また保険販売を通じて、L Pガスを利用する消費者の保護に努めます。

2. 最適な保険商品の提案とサービスを提供します

当財団は、お客さまの意向を適切に把握し、その特性に配慮し、丁寧な対応に努めます。保険商品の内容についてわかりやすく説明し、お客さまの意向に対応していることを確認します。事故は迅速かつ誠意をもって対応し、保険会社がお支払いする保険金について丁寧な説明を心掛けます。

3. お客さまの声を経営に活かす取り組みをおこないます

当財団は、お客さまの要望に、誠実かつ迅速にお応えします。またお客さまの声を大切にし、経営として業務の運営・改善に活かします。

4. 保険会社と適正に連携した業務をおこないます

当財団は、お客さまの意向に沿った最適な保険商品を提供するため、募集代理店委託契約を締結しているすべての保険会社と適正な連携のもと、業務を遂行します。

5. 顧客情報の適正な取り扱いをおこないます。

当財団は、お客さまに関する顧客情報を適正に取り扱い、その権利・利益の保護に努めます。

6. 方針の浸透に向けた取り組みをおこないます

当財団は、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくために、保険会社が定める契約規定等に従い、業務を遂行します。

また募集人に対する研修など通じて本方針の浸透を図ります。本方針に反する事案が発生した場合には真因を分析し、その結果に従って改善を図ります。

<上記宣言を達成に向けて設定する KPI>

1. お客さまからの苦情お申し出への未対応件数ゼロ

(お申し出件数 8 件、対応件数 8 件 : 2025 年 4 月 1 日~3 月 19 日)

2. 財団内の①保険担当者研修における保険担当者参加率・

②募集人自己チェックにおける完了率 90%以上

(①52 人/54 人=96.2%、②176 人/176 人=100% 2024 年 12 月 31 日現在)

引受保険会社

損害保険ジャパン株式会社

東京海上日動火災保険株式会社

三井住友海上火災保険株式会社

共栄火災海上保険株式会社

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

大同火災海上保険株式会社

(2025.3.21 改正)