

お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況

このたび、当社では2023年度の「お客様本位の業務運営方針（以下、「当社取組方針」）」に基づく取組状況をまとめましたので、次のように公表します。

当社は「お客様中心主義」を追求し、みなさまの未来を守るために、保険事業を通じて、今後とも社会に貢献してまいります。

お客様本位の業務運営方針
1. お客様にとって本当に価値のある最適な商品・サービスの提供に取り組みます。
2. お客様への情報提供を充実させ、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。
3. お客様の立場に立った保険金の支払いに取り組みます。
4. お客様本位を経営の重要課題と位置づけ、社内へ浸透を適切に取り組みます。
5. 利益相反の適切な管理

※上記方針は2024年12月19日に改訂いたしました。

この成果・定着度を定量的に確認・検証し、お客様にわかりやすくお伝えするための評価指標として、つぎの2項目を設定しました。

評価指標	設定理由	当社取組方針*
1.元受正味保険料	お客様に満足いただき、支持を得た結果が、収入保険料の増加に現れます。	方針1、2
2.元受正味保険金	お客様の方が一にお役に立っている結果が、支払保険金の増加に現れます。	方針1、3

⇒ 顧客本位の業務運営に関する原則2、5、6に対応

⇒ 顧客本位の業務運営に関する原則2に対応

1. 元受正味保険料

主力商品である通信端末保険を中心に、お客様に「暮らしの安全」を届ける保険商品を提供した結果、多くのお客様から支持をいただき、2024年3月末時点において収入保険料は7,222百万円となりました。

(単位：百万円)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
元受正味保険料	28	425	1,126	1,748	2,372

2. 元受正味保険金

主力商品である通信端末保険を中心に、お客様に「暮らしの安全」を届ける保険商品を提供した結果、多くのお客様から支持をいただき、2024年3月末時点において元受正味保険金は452百万円となりました。

た。

(単位：百万円)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
元受正味保険金	5	80	364	496	452

3. その他取組状況

(1) お客様のご意向（ニーズ）と時代の変化に対応した商品開発および重要情報のわかりやすい提供によるお客様に最適な商品・サービスの販売・推奨等

当社取組方針 1、2

- ・ 主にお客様のご意向（ニーズ）や時代の変化に対応した商品開発を創業以来商品開発してまいりました。今期はお客様（法人）の顧客・利用者の方が所有または使用する家庭電気機器または住宅設備機器、什器備品が偶然の事故により故障等を生じた修理費用を補償する商品を販売開始しました。

<法人向けの新商品の開発状況>

2019年7月 通信端末修理費用保険を販売開始

偶然な事故により、被保険者が所有すまたは使用する通信端末機器に、外部破損・損壊、水漏れ、全損、故障等が生じ、修理費用等を負担したとき、または修理不能となった場合に補償します。

2020年5月 約定履行費用保険を販売開始

法人（被保険者）とその相手方である第三者（サービスの利用者）との間で、一定の偶然な事由が生じたときに、法人が第三者に対して一定の金銭等の債務を履行または免除する旨の約束（約定）をしている場合に、法人が約定の責任を果たすことによって負担する費用を補償します。

2021年7月 団体傷害一時金保険を販売開始

対象施設内で、外来性のある急激かつ偶然な事故によって、被保険者がその身体に傷害を被った結果入院または通信した場合に、入院一時保険金または通院一時保険金をお支払いする保険です。

2023年7月 ネットトラブル弁護士費用保険を販売開始

ネットトラブルに起因して発生した相談事案または法律事案の解決のために被保険者が負担した費用を保険金として支払います。

2024年7月 家電・住宅設備・什器備品修理費用保険を販売開始

偶然な事故により、被保険者が所有または使用する家庭電気機器または住宅設備機器、什器備品に、外装破損・損壊、水漏れ、全損、故障等が生じ、修理費用等を負担したとき、または修理不能となった場合に補償します。

2025年1月 家財総合保険を販売開始予定

⇒ 顧客本位の業務運営に関する原則 2、5、6 に対応

(2) お客様の声を商品開発や支払業務等への適切な反映

当社取組方針 3

- ・「お客様の声対応基本方針」に基づき、お客様からの苦情・ご相談・ご要望等（以下「お客様の声」）について、お客様の満足・信頼を得ることができるように、公平性・迅速性等に配慮し、誠実に対応するとともに、商品・サービスの改善等、すべての業務運営の向上に活かします。

＜お寄せいただいたお客様の声の受付件数の推移（2019年度～2023年度）＞

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
契約・募集に関するもの	0	10	10	0	8
契約の管理等に関するもの	0	1	0	0	0
保険金に関するもの	5	12	268	87	81
その他	0	1	3	0	10
合計	5	24	281	87	99

⇒ 顧客本位の業務運営に関する原則 2 に対応

(3) 当社グループ金融機関等を含めた利益相反に対する適切な管理

当社取組方針 5

- ・当社または当社のグループ金融機関等（以下、「当社等」）が行う保険関連業に係る取引において、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反管理方針および利益相反管理規程を定め、利益相反を管理するための態勢を整備しています。

＜対象となる会社の範囲＞

- ・さくら少額短期保険株式会社
- ・日本共済株式会社
- ・エイ・ワン少額短期保険株式会社
- ・すまい共済株式会社
- ・プラス少額短期保険株式会社
- ・オーブ少額短期保険株式会社
- ・スマイル少額短期保険株式会社

⇒ 顧客本位の業務運営に関する原則 3 に対応

(4) 2024年度の経営基本計画の基本方針としての取組と社内への浸透

- ・当社取組方針を 2023 年度より各年度の経営基本計画の基本方針として役員・社員がお客様本位に行動するために取り組みます。

当社方針 4

＜2024年度 経営基本計画の基本方針＞

1) 適切な経営基盤による運営	①ガバナンスの強化
	②ERMの高度化と浸透
	③資産運用の強化

2) お客様本位の業務運営	①保険金支払部門の対応力強化
	②お客様からの相談・照会への対応の充実
	③事務フロー、システムの改善
3) 新商品による成長	①主力商品の強化
	②新商品開発
	③中長期保険商品の開発

⇒ 顧客本位の業務運営に関する原則 7 に対応

(5) 公平・適切な保険金のお支払いと迅速・簡潔な請求への対応

当社取組方針 3

- ・ 保険金の請求を請求書類の書面だけではなく、「WEB 保険金請求システム」についても導入して迅速に保険金を請求いただけるよう対応しています。
- ・ 商品別に専用コールセンターを置き、お客様からの保険金請求の問い合わせに対応するとともに、公共のインフラである「電話リレーサービス」を通じた問い合わせにも対応できるように整備しています。
- ・ 事務部門だけではなく、本社部門の各部門が日々支払状況が遅延していないか、確認しています。また、経営会議でも平均支払日数等 KPI を設けてモニタリングをしています。

⇒ 顧客本位の業務運営に関する原則 2 に対応

以上

【補足】 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係＞

原則 2 :	方針 1	お客様にとって本当に価値のある最適な商品・サービスの提供に取り組みます。
	方針 2	お客様への情報提供を充実させ、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。
	方針 3	お客様の立場に立った保険金の支払いに取り組みます。
原則 3 :	方針 5	利益相反の適切な管理
原則 5 :	方針 1	お客様にとって本当に価値のある最適な商品・サービスの提供に取り組みます。
	方針 2	お客様への情報提供を充実させ、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。
原則 6 :	方針 1	お客様にとって本当に価値のある最適な商品・サービスの提供に取り組みます。
	方針 2	お客様への情報提供を充実させ、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。
原則 7 :	方針 4	お客様本位を経営の重要課題と位置づけ、社内へ浸透を適切に取り組みます。

※原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6 の（注 1）から（注 4）までは、当社取引形態上、または投資商品の取扱いがないため、方針の対象としておりません。