

『お客様本位の業務運営に係る基本方針及びその取組』
に関する取組結果（2021年度）

あんしん少額短期保険株式会社

1. お客様本位の業務運営に関する基本方針

標語：「お客様のあんしんはお客様本位の業務運営で」

私たち、あんしん少額短期保険（以下、「私たち」という）は、お客様の生活に寄り添いながらお客様の幸福を護ることを第一義と考え、永続的かつ安定的に私たちの保険商品や付帯サービスで、お客様のニーズを満たすとともに、生活の不安を解消することでお客様の生活を支え、会社の名に恥じない「あんしん」の提供をすることが私たちの使命だと考えております。

従って、私たちは、その使命を達成するために、「お客様本位の業務運営」を実践していくことこそが最重要事項と考え、その基本方針及び取組について以下の通り定め、未来永劫これを会社の根幹として護り育てていきます。

また、方針や取組状況については、定期的に公表を行うとともに必要に応じて改訂を行います。

指標 1 お客様本位の業務運営に関する方針の掲載並びに実施管理の結果をホームページ上で最低年一回策定・公表いたします。

以下頁より2021年度実施した結果を公表いたします。

2. 最善の利益の提供

私たちは、お客様への「最善利益の提供」こそが私たちの「最大利益の源泉」と考え行動いたします。

指標 2 新商品・特約の内容・開発経緯等を随時ホームページ上で開示いたします。

◎主な取組結果

お客様のご要望に応えた商品開発

弊社では現在5つの保険商品を販売し、常にお客様のニーズを確認しながら、お客様にご満足いただけるように商品の開発や見直しを随時行って参りました。特に、希望者の多かった癌・脳疾患・心臓疾患などでも保険の加入ができる無告知型葬儀保険、おひとり様の葬儀やご家族にご負担の無い葬儀が可能な保険金直接支払いサービス特約の設定、余命宣告された場合に特約保険金をお支払いし生前に葬儀の準備ができる少額短期保険業界初のリビング・ニーズ特約の新設、最新の生命表による保険料の改訂等です。これからも常にお客様の声に耳を傾けながら商品開発を行って参ります。

みんびキズナ ↑↑
①リビング・ニーズ特約付
医療保障付定期保険
お手頃な保険料で
4つの保障
入院 手術 病気による死亡 障害による死亡

みんびキズナ ↑↑
①リビング・ニーズ特約付
介護一時金付定期保険
いちばん軽い
要支援1
から保障
保険料は
日あたり
約50円
保険料は
一生
変わりません
3つの保障
介護一時金
特約による死亡
保障による死亡
40歳～
84歳まで
加入できます

ご葬儀はあんしんの葬儀保険で ご家族もひとりの私も安心
みんびキズナ ↑↑
健康告知が不要の定期保険
無告知型葬儀保険
加入
しやすい
自由に
選べるプラン
毎月
100円から
ご葬儀の
生前予約可能
特約の追加で
サービス特約
99歳
まで
更新できます

がん・脳疾患・心臓疾患[※]で
保険の加入をあきらめていた方に
安心できる
お一人様専用

ご葬儀はあんしんの葬儀保険で ご家族もひとりの私も安心
みんびキズナ ↑↑
①リビング・ニーズ特約付
保険金固定型葬儀保険
えらべる
7
のプラン
保険金
が固定
ご葬儀の
生前予約可能
特約の追加で
サービス特約
99歳
まで
更新できます

月々
1,000円
からの
保険金
が固定の葬儀保険
(※62歳女性・100万円プランの場合)
えらべる
7
のプラン
保険料
が一定
ご葬儀の
生前予約可能
特約の追加で
サービス特約
99歳
まで
更新できます

ご葬儀はあんしんの葬儀保険で ご家族もひとりの私も安心
みんびキズナ ↑↑
①リビング・ニーズ特約付
保険料一定型葬儀保険
月々
1,000円
からの
保険料
が変わらない
葬儀保険
えらべる
7
のプラン
保険料
が一定
ご葬儀の
生前予約可能
特約の追加で
サービス特約
99歳
まで
更新できます

お客様のご要望に応えた2つの特約

①リビング・ニーズ特約

亡くなる前に保険金を自身で有意義に使いたい。といったお客様からの声に応えた少額短期保険初の特約です。
被保険者の余命が6か月以内と判断された場合、特約保険金の請求日から6か月の特約保険金額に対応する保険料相当額を差し引いて、特約保険金の全額をお支払いする制度です。
※この特約によりご契約が消滅した場合でも、消滅日から6ヶ月以内に生じた入院・手術の請求は保障いたします。

以下の弊社保険には契約者様全員に無料で付加されます。

医療保障付定期保険「みんなのキズナ」

介護一時金付定期保険「みんなのキズナ」

保険金固定型葬儀保険「みんなのキズナ」

保険料一定型葬儀保険「みんなのキズナ」

②保険金直接支払サービス特約

おひとり様が増えている昨今、生前に葬儀社を決め、安心して終活を行いたいといったお客様の声に応えた特約です。
この特約を葬儀保険に付加していただくだけで、「アルファクラブグループ」や「小さなお葬式」等で保有・提携している全国4,000か所以上の葬儀会館が利用できます。
事前に生前見積りや見直しが無料で何度でも行えるので、あなたの思いの詰まったご葬儀が納得価格で行えます。
また、あなたにもしものことが起こった際、ご家族はこの特約の指定葬儀社に連絡するだけで、あなたのお望みの葬儀が行えて、葬儀代金は保険金で賄うことができるのでご家族に金銭面の負担をかけることのない新しいご葬儀の準備の仕方です。もちろん特約をつけても解約してもお金は掛かりません。

以下の弊社保険には契約者様のご希望で付加されます。

無告知型葬儀保険「みんなのキズナ」

保険金固定型葬儀保険「みんなのキズナ」

保険料一定型葬儀保険「みんなのキズナ」

3. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客様に対していかなる場合も利益相反にならないよう行動いたします。

指標3 取引に関して必要に応じて適宜取締役会で報告・確認を行います。

◎主な取組結果

当期、特に該当することはありませんでした。

4. 手数料等の明確化

私たちは、お客様にご負担いただく手数料の詳細について情報提供できるようにいたします。

指標4 新契約件数・手数料の総額・一件あたりの単価・年間保険料収入に占める手数料の率をホームページ上に毎年6月末までに開示いたします。

◎主な取組結果

新契約件数	手数料の総額	一件あたりの単価	年間保険料収入に占める手数料率
798件	¥6,288,002	¥7,879	1.8%

5. 重要情報を分かりやすく提供

私たちは、手数料や金融商品・サービスの販売・推奨等に関わる重要な情報を、お客様が当社商品を選んでいただくための指標と考え、公平・公正に理解しやすくお客様に提供いたします。

指標 5

1. 年度別に新契約数・手数料の総額・一件あたりの単価・年間保険料収入に占める手数料の率をホームページ上に年度毎の情報を毎年6月末までに開示いたします。
2. 保険金のお支払い実績、お支払事由、お支払いに掛かった日数等の支払い実績を毎年6月末までにホームページ上で開示いたします。
3. 保険契約の解除理由、解除内容について毎年6月末までホームページ上で開示いたします。
4. お客様宛の各種資料はより高齢者に寄り添った分かり易く、シンプルな文章に変更し、毎年顧客の声を聴取し、反映していくように努めます。

◎主な取組結果

1. 年度別 年間保険料収入・新契約件数・手数料総額・手数料率・一件あたり手数料

項目	単位	平成29年度	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
保険料収入	千円	266,185	293,478	319,751	335,789	339,851
新契約件数	件	1,658	1,387	1,107	735	798
代理店手数料	千円	13,168	15,061	9,069	2,617	6,288
手数料率 (対保険料)	%	4.9%	5.1%	2.8%	0.8%	1.8%
手数料額 (1件当たり)	円	7,942	10,859	8,192	3,560	7,879

2. 2021年度 保険金のお支払い実績・お支払い事由・お支払いに掛かった日数

保険金のお支払い件数	保険金のお支払い金額	最も多いお支払い事由	お支払いに掛かった平均日数
238件	154,311,000円	死亡 (84.4%)	4.7日

◎主な取組結果

3. 2021年度 保険契約の解除理由、解除内容

解除理由	解除内容	保険金請求に占める割合
告反解除	告知義務違反	3.0%
支払免責	始期前発病	7.2%

4. お客様宛の各種資料は高齢者に寄り添った分かり易い資料への改善実施事項

以下2点の対応に努めました。

① 高齢者の理解力・判断力に応じた対応

- ・動画を使った商品説明の実施。ホームページで公開することでお客様がいつでも、何度でも商品内容の確認ができる様にいたしました。
- ・加入にあたり、理解しやすい言葉で説明・質問し、お客様の意向を正確に確認することに努めました。
- ・お客様の保険商品のご理解が不十分と思われる場合は、繰り返しのご説明を行うことに努めました。
- ・お客様のご希望や必要に応じ、お客様の親族等を交えてのご説明の実施に努めました。
- ・2020年度8月より高齢者に優しい、文字が大きいパンフレットに作り変えました。

② 保険募集内容の記録・保存

- ・保険募集内容を記録・保存しております。お客様に対し適切に保険募集を行ったかの確認ができ、お客様への不利益を防ぐ事に努めております。また、後日保険募集時の状況についてのご質問を受けた場合、お客様に対して素早い対応が可能となります。

6. 相応しいサービスの提供

私たちは、お客様の経済状況、ニーズ、意向等を十分に把握したうえで、保険商品・付帯サービスの組成、販売・推奨を行います。また、意向に反する場合でもお客様の利益にかなう場合は、その理由を説明し、推奨いたします。

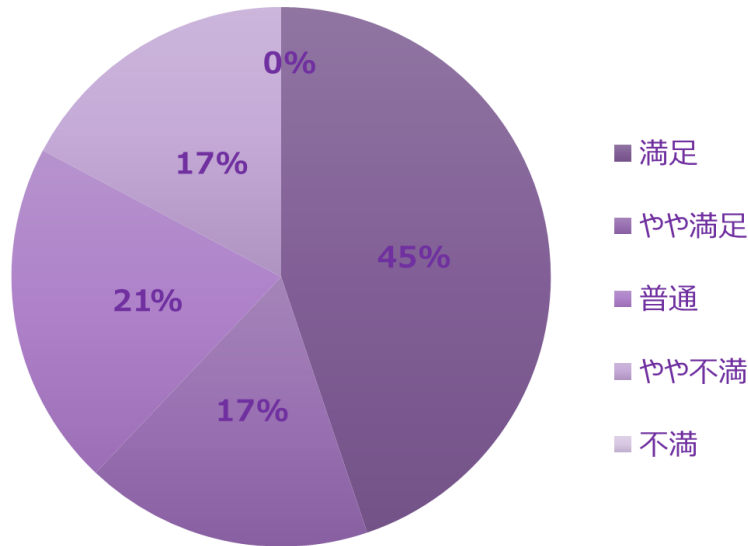
指標6

「保険金の支払いに関するもの」「新契約時の募集人の対応に関するもの」「解約等事務手続きに関するもの」の集計結果を年一回ホームページ上で毎年6月末までに開示いたします。

◎ 主な取組結果

2021年度のお客様より頂いた「保険金はスムーズに支払われたか」、「契約時の募集人の対応はいかがでしたか」、「解約理由」のアンケート結果は以下のとおりでした。この内容を精査し、更にご契約者様にご満足いただけるサービスの創出、改善に努めて参ります。

保険金はスムーズに支払われたか

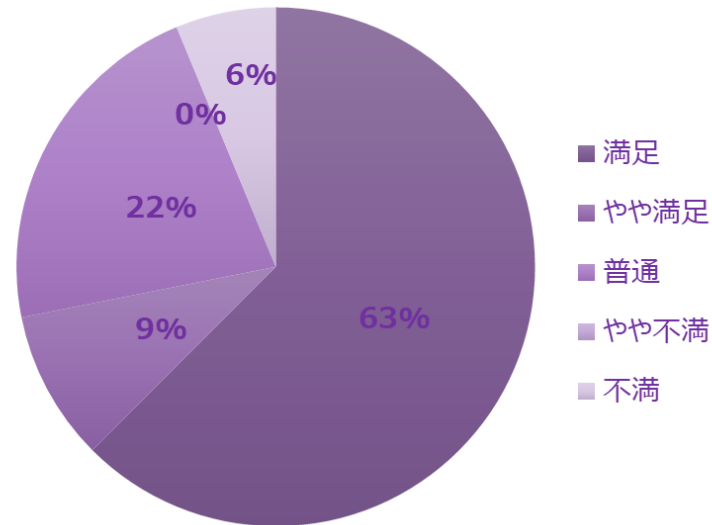


保険金支払い
の満足度

62%

※やや満足、満足を合計して満足度を表示

契約時の募集人の対応

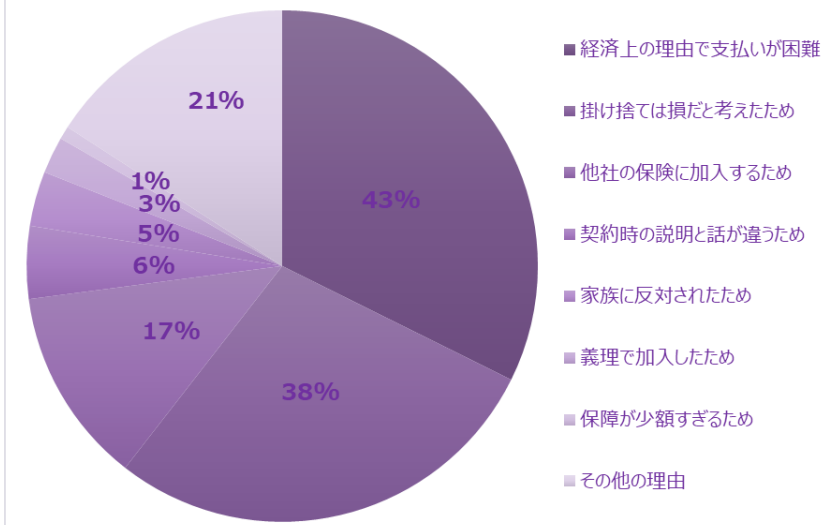


募集人対応
の満足度

72%

※やや満足、満足を合計して満足度を表示

解約理由



解約理由
経済上の理由

43%

7. お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ

私たちは、「お客様本位の運営」を理解し、実現できるように、関係者(従業員、代理店を含む)への研修、報酬・業績評価への反映、ガバナンス体制の整備を行います。

指標 7

代理店・社員に対する自己点検、社内の情報の共有化を図ります。

1. 代理店及び募集人の自己点検を年1回実施いたします。
2. 業務連絡書及びLine Works(企業用アプリ)を活用し随時共有いたします。
3. 高齢者向けの販売に対して特に留意するよう「高齢者向けの少額短期保険サービスに関するガイドライン」に基づいて定期的に研修会を実施いたします。

◎主な取組結果

1. 代理店及び募集人の自己点検実施状況

2月10日~3月15日の期間で実施

点検対象事業者105社に自主点検表と説明書を送付。
80%の返信。

未返信の20%の代理店へは継続して自主点検実施の
確認と点検表の提出を催促。

代理店4社に対し訪問、立ち合いの上点検と研修を実施。
特に契約時注意していただきたい契約者、被保険者による
自署の徹底、被保険者による健康告知の徹底など
保険募集に関する禁止事項について指導しました。

2. 2020年よりLine Worksを導入し、 代理店及び募集人との連絡ツールとして 活用開始しました。



導入率 社員100% 代理店82%・募集人23%

3. 高齢者向け販売に対する研修会の実施状況 弊社策定「高齢者向けの少額短期保険サービスに関する ガイドライン」を基に以下3つの局面に分け、各々の局面で 留意しなければいけない具体的な取組みを策定し、 各代理店へ共有致しました。

- ①保険加入時の対応
高齢者の特性や提案する商品の特性等に配慮したきめ細やかな取組みや、トラブルの未然防止・早期発見に資する取組み。
- ②契約継続時の対応
契約内容・支払手続き内容を周知する取組み及び手続不能・長期化を未然に防ぐ取組み。
- ③手続発生時・手続時の対応
手続や請求の為の行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みを行い、保全手続きや保険金等の請求・受取等に支障をきたさない様にする取組み。