

『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（2024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2024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

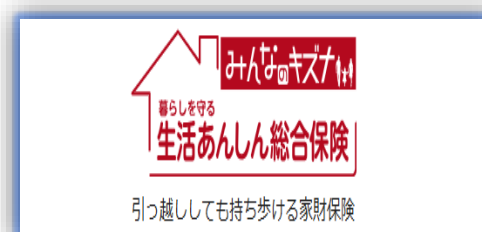
私たちは、お客様への「最善利益の提供」こそが私たちの「最大利益の源泉」と考え行動いたします。

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12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。従来は保険金直接支払いサービス特約の設定、リビングニーズ特約の新設、無告知型葬儀保険の販売など取り組んできましたが、2024年度につきましては取扱い依頼の多かった「ミニ女性がん保険」「シンプルがん保険」の2種類のがん保険、自転車保険の「ペダルワン」、引越しても持ち歩ける「あんしん家財保険」の商品をラインアップし、新たに販売しました。これからも時代に併せて見直しを行い、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。



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ございませんでした。

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
7,022件	¥26,148,070	¥3,724	2.3%

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。
5. お客様の申込に対して全件サンキューコールを実施するよう努めます。

◎ 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	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
保険料収入	千円	335,789	339,851	343,200	887,606	1,159,275
新契約件数	件	735	798	705	1,532	7,022
代理店手数料	千円	2,617	6,288	5,729	14,673	26,148
手数料率 (対保険料)	%	0.8%	1.8%	1.6%	1.7%	2.3%
手数料額 (1件当たり)	円	3,560	7,879	8,127	9,578	3,724

2. 2024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	商品別支払い内容	最も多いお支払い事由	お支払いに掛かった平均日数
1,253件	517,217千円	生命保険 (449,453千円) 医療保険 (66,738千円) 損害保険 (1,026千円)	死亡 (86.9%)	3.9日

3. 2024年度 保険金等のお支払件数・お支払非該当件数及び内訳実績一覧

区分	保険金				給付金					損害 保険金	合計
	死亡保険金	傷害死亡保険 金	その他	小計	入院給付金	手術給付金	障害給付金	その他	小計		
詐欺取得・詐欺無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不法取得目的無効	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
告知義務違反解除	36	1	0	37	7	1	0	0	8	0	45
重大事由解除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
免責事由該当	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
支払事由非該当	28	0	0	28	13	3	0	2	18	4	50
その他	10	0	0	10	57	7	0	2	66	0	76
お支払い非該当件数合計	74	1	0	75	77	11	0	4	92	4	171
お支払件数合計	503	3	0	506	403	294	0	41	738	9	1,253

◎ 主な取組結果

4. 2024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	6.9%
支払免責	始期前発病	2.9%

5. 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。また、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。

上記等の対応により「公的保険保険制度（金融庁の公的保険ポータルをご案内）」をご理解の上ご自身のライフプランやリスクに応じた保障の必要性を理解の上でご加入いただきました。

6. お客様の申込に対する確認の取組み内容

全申込に対してご本人確認・健康告知確認、被保険者・契約者が保険内容を理解していたか？、募集人による募集が適正であったか？の確認をした後に適正な申込のみの引受を行っております。

2024年度申込確認件数 3,892件/確認後申込引受承諾件数 2,774件

※ 確認後引受件数は全申込件数（8,140件）から保険の性格による確認の対象外の件数（家財共同保険、結婚式キャンセル保険）を除いた件数（3,892件）から申込を引き受けた件数となります。

6. 相応しいサービスの提供

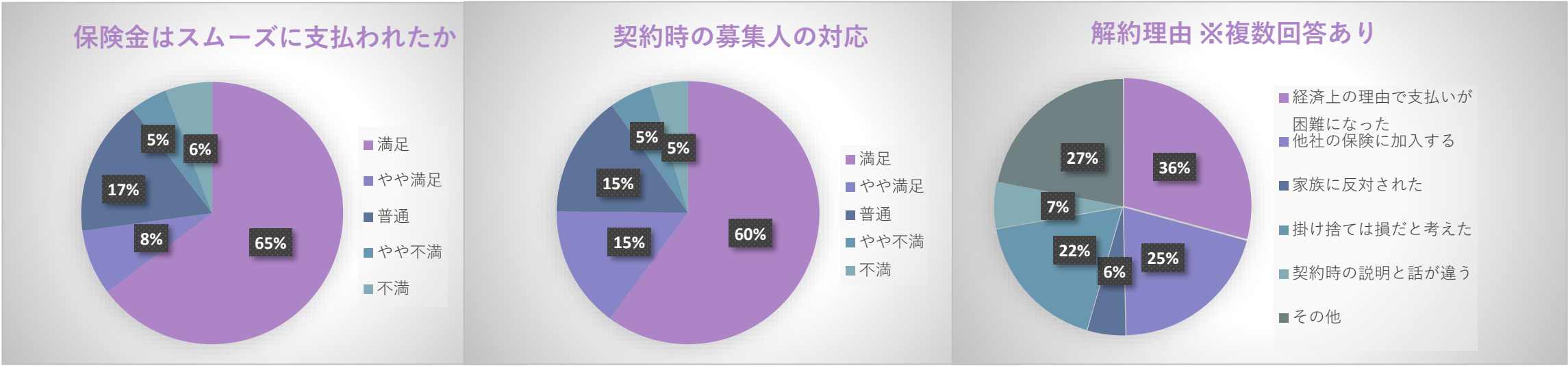
私たちは、お客様の経済状況、ニーズ、意向等を十分に把握したうえで、保険商品・付帯サービスの組成、販売・推奨を行います。また、意向に反する場合でもお客様の利益にかなう場合は、その理由を説明し、推奨いたします。

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

2024年度のお客様より頂いた「保険金はスムーズに支払われましたか」、「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。



保険金支払い
の満足度

73%

※やや満足、満足を合計して満足度を表示
※アンケート集計数173件

募集人対応
の満足度

75%

※やや満足、満足を合計して満足度を表示
※アンケート集計173件

解約理由
経済上の理由

36%

※アンケート集計1,041件（複数回答あり）

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。
- 4. 障がいの有無に関わらず共生する社会の実現に向け体制整備いたします

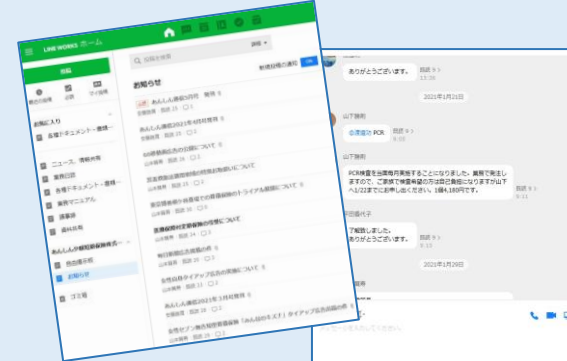
◎主な取組結果

1. 代理店及び募集人の自己点検実施状況

2025年2月3日～2025年2月28日の期間で実施

他社との合併により代理店数は約200社増加。当社自主点検規程において契約1年未満の代理店は対象外だが1年以内に挙績のあった代理店を加え計116社（廃業予定を除く）を点検対象とした。なお、点検方法については昨年インターネット回答を今回も用いて簡便に回答できる環境を実現した。（未稼働の代理店に対しては従来通り書類）点検作業後の廃業もしくは契約解除を除く計108社のうち104社から回答（回収率96%）当年度はeラーニングによる研修履修に加え臨店対応も実施し内容の改善を行った。次年度以降は自主点検規程およびマニュアルを改訂し適切な点検内容に見直しを行う。

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46.8%（合併による代理店増加につき対応中）

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。

- ・親族等の同席 保険募集時に高齢者およびその親族等の同席者に対して商品内容の説明を実施いたします。
- ・複数の募集人による保険募集 2名以上の募集人により説明等を行い、説明をしない募集人が高齢者の言動や行動を観察し、理解度を確認する等の丁寧な対応をいたします。
- ・複数回の募集機会の設定 商品内容等に関して自身の意向に沿った内容であるかを検討する機会を確保する観点から、契約締結までに複数回の募集機会を設けます。
- ・意向に沿った商品内容であることの確認 保険募集を行った以外の者が保険契約申込の受付後に電話等を行い、高齢者の意向に沿った内容であることを改めて確認いたします。

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。

- ・更新時にお届けする更新案内書にて保険に加入している事実や契約内容等を確認する機会を設けております
- ・契約内容をご案内する書類等について、文字は大きく、見やすく、簡潔な文章にて記載いたします。
- ・定期的にお知らせする通知物等を通じて連絡先等のお客様の状況が変化していないか継続的な確認を実施いたします。

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・受取に支障をきたさない様にする取組み

- ・受取人の請求意思は確認できるが、受取人が請求書類への自署することがが困難な場合に、代筆手続きができる方法を整備いたします。
- ・受取人の請求行為能力や請求意思能力等に問題があり、受取人が請求を行うことができない場合、法定後見人制度の活用に加え、指定代理人や法定相続人による手続き等、受取人に変わる代理人等が請求・受取できるように十分な手続き方法を整備いたします。

4. 障がいの有無に関わらず共生する社会の実現に向けた取組

共生できる社会の実現に向け以下の体制整備を実施しております

①電話リレーサービスの活用

日本財団電話リレーサービスが提供する「公共インフラとしての電話リレーサービス」を活用しホームページ上に公開、耳や言葉の不自由なお客様にご利用いただけるサービスをご用意しております

②お客様対面窓口への障がい者対応掲示

事務所入り口への案内掲示等の対応、代筆、代読用のメモパッドを設置しております

③職員・代理店への研修会の実施

弊社策定の規定、マニュアルにて具体的なルールを定め、周知・研修会実施と定期的な確認、周知を実施いたします