お客様本位の業務運営に係る基本方針及びその取組

1. お客様本位の業務運営に関する取組方針と取組状況

●取組方針

当社の使命は、お客様が必要とする商品を開発し、販売することを通じてお客様に安心安全を提供することであると考えます。それには「お客様本位の業務運営」を実践することが重要です。そのための取組に関する方針及び状況をこの書面に記載し、それを「まごころ少額短期保険の現状（西暦表示)」(以後、ディスクロージャー誌といいます。）に公表し、必要に応じて改訂し、誠実に実践して参ります。

●取組状況

当社は、お客様本位の業務運営を実践するうえで、お客様が必要とする保険商品とそれらの付帯サービスなどを開発し、それを提供し続けることができる体制を構築します。それを実現する方法として、お客様に透明性の高い情報を分かりやすい形で開示するとともに、お客様本位の業務運営を実践する経営体制の強化を図ります。
この取組については、取締役及び全社員が参加する「経営会議」にて具体的方針を十分に話し合った上で決定し、その後の実施状況について各担当者から定期的に報告を受けるとともに、問題点があれば取組方針をタイムリー　に見直し改善します。こうした一連のプロセスについてはディスクロージャー誌にて定期的に公表します。なお、公表については、令和 3 年度のディスクロージャー誌から段階的に行っています。

2. 顧客の最善の利益の追求

●取組方針

「顧客の最善の利益の追求」こそが、当社の事業目的にかなうものであり、それに向かって邁進して参ります。

●取組状況

・「経営会議」を通じ、お客様に提供している資料等のサービスが、法令に則っているか、分かりやすいものになっているか等を検証し、顧客の最善の利益を図るとともに当社の収益の確保につなげます。なお、実績についてはディスクロージャー誌P.25 に公表しています。
・保険契約解約時および更新時に、お客様にアンケートを実施し、業務の改善に役立てて参ります。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.23 に公表しています。
・お客様の問合せを月毎に分析し、業務の改善に役立てて参ります。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.21 に公表しています。

3. 利益相反の適切な管理

●取組方針

当社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に行動すべきものと考えます。これは、当社が保険代理店等になり当社以外の金融商品等を取り扱う場合にも同様に行動することを求めます。

●取組状況

「経営会議」を通じ、利益相反に関する社内規程に基づいて、適切な管理が行われているかどうかを確認します。

なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.25 に公表しています。

4. 手数料などの明確化

●取組方針

当社は、お客様にご負担いただく手数料その他の費用の詳細について分かりやすく情報提供致します。

●取組状況

お客様が当社保険料以外に負担する手数料または何らかの費用がある場合は、その詳細について明らかにし、お客様に理解して頂けるように努めます。なお、これについては現状においては公表するものがありません。

5. 重要情報を分かりやすく提供

●取組方針

当社は、手数料、保険商品とそれらの付帯サービスの内容などの重要な情報を重要事項説明書等にて分かりやすい形で表すことこそが、お客様が当社商品を選んでいただくための大切な指標になると考え、お客様が必要なする情報を積極的に提供して参ります。

●取組状況

(1) 重要事項説明書を発行し、保険商品が対象としている顧客の属性、保険商品の目的、保険商品に関わる内容、リスク等を詳細に記載し、特に重要と思われるものは注意喚起情報として記載して、お客様の理解が深まるように努めます。

(2) 当社は、上記 4 の通りお客様にご負担いただく保険料のなかの保険募集代理店への手数料等といったお客様が知る必要があると考えるものについて情報提供します。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.21 に公表しています。

(3) 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売する際は、個別に購入することが可能か否かといったお客様にとって重要となる情報も明確に記載します。なお、これについては現状においては公表するものがありません。

(4) 保険料収入の実績、または保険金支払の実績を公表することは、当社にとってお客様への情報提供のなかでもっとも重要であると考えており、その実現のために次の取組を実施します。

・保険料収入の実績および保険金の支払実績をディスクロージャー誌 P.22 及び P.32 にて公表しています。

・保険契約の損害率等をディスクロージャー誌 P.13 またはP.22 にて公表しています。

・保険契約の見合わせ実績、保険契約の解除理由及び解除内容をお客様がご理解頂けるような形でディスクロージャー誌 P.22 にて公表しています。

・保険金の請求に関し、請求書類完備時から保険金支払までにかかった日数をディスクロージャー誌 P.21 にて公表しています。

・苦情に関する件数、その内容についてディスクロージャー誌 P.20 にて公表しています。

※KPI(Key Performance Index)とは、当社が掲げる「お客様本位の業務運営に係る基本方針及びその取組」が間違いなく実施されていることを評価するための指標のことです。

(5) お客様への情報の提供を充実させます。保険の申込をされるお客様には重要事項説明書を発行し、保険契約を継続されるお客様には毎年の更新に合わせた「保険契約の更新にあたって」という書面を発行することによって、ご契約の引受時だけでなく、保険契約の更新時においても安心してご継続いただけるように情報を提供します。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.21 に公表しています。

6. 顧客に相応しいサービスの提供

●取組方針

私たちは、お客様の経済状況、ニーズ、ご意向などを十分に把握したうえで、保険商品とそれらの付帯サービスなどを開発し、お客様にご案内して参ります。

●取組状況

(1) 保険商品の募集

当社は、お客様の利益を最優先に考え、ご意向を把握し、そのご意向に合致した商品を提案するべく、保険商品の募集をする際には、次のことを徹底します。

①お客様の選ばれた保険商品とそれらの付帯サービスなどの目的、お客様のご年齢、ご家族の状況、および、財産の状況を総合的に勘案し、最適な提案を行います。なお、その際には、社会保険による保障額を説明することにより、必要以上の保障額の保険加入となってしまわないよう、必要な情報も提供します。

②当社がお客様に提供する商品に関連する法制度等（例えば、後見人制度や信託法等）も踏まえて提案します。

③保険商品とそれらの付帯サービス、またはパッケージ化されているサービス等について、その内容、仕組、必要性等を、お客様にご理解頂けるよう丁寧かつ平易に説明するともに、お客様のニーズやご意向に対応し

ているかどうかを募集の最終的段階においてもお客様に確認します。

④過去の募集時に発生したお客様のリスクやデメリットの事例または顧客属性等についても保険の申込をされるお客様には重要事項説明書を発行し、保険契約を継続されるお客様には毎年の更新に合わせた「保険契約の更新にあたって」という書面を発行することによって、ご契約の引受時だけでなく、保険契約の更新時においても安心してご継続いただけるように情報を提供します。

⑤リスクが高い商品を販売した際は、損害率等を公表し、その損害率によっては保険料の変更等を行うことがあることを明記します。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.22に公表しています。

(2) 募集代理店への募集委託

当社は、募集代理店において、商品提案などが適切に行える体制が整っているかどうかを委託開始前に確認し、また、委託開始後は教育・指導・監査を確実に行います。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.23に公表しています

(3) 通信販売・インターネット販売での募集

当社は、契約募集及び維持管理のコストを抑え保険料率の低料化を実現するために、通信販売・インターネット販売などのダイレクト販売を展開します。また、その募集に際しては、申込画面などを常に見直し、改修することにより分かりやすい商品内容にし、リスクに関しても明確に説明できるように努めます。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.23 に公表しています。

(4) 解約時および更新時のアンケートの実施

上記 2 で述べた通り、当社の保険が、お客様により役立つようにアンケートを実施し、業務改善に役立て、それをディスクロージャー誌P.23 に公表しています

(5) 電話問合せに関する分析の実施

上記 2 で述べた通り、お客様の電話による問合せを月毎に分析し、業務の改善に役立てて参ります。なお、実績についてはディスクロージャー誌 P.22 に公表しています。

7. お客様本位の運営を確実に実施・維持するための動機づけ

●取組方針

当社は、「お客様本位の運営」を確実に実現するために、代理店および社員への研修の実施を徹底するとともに、体制の整備を常々行って参ります。

●取組状況

次のことについての実績についてはディスクロージャー誌 P.25 に公表しています。

・社員への教育

経営会議を通じて毎月実施します。

・募集代理店への教育

毎年に全代理店に「お客様本位の運営」における当社の考え方等を研修します。

・お客様本位の業務運営の動機づけ

顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系の検討に着手します。

◆金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営に係る基本方針及びその取組」との関係は次の頁のとおりです。

掲載・更新年月日：　　令和6年6月30日

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」 との対応関係表

金融事業者の名称　　まごころ少額短期保険株式会社

■取組方針掲載ページの URL ：https://magocoro-ins.com/about/pdf/comp01.pdf

■取組状況掲載ページの URL ：https://magocoro-ins.com/about/pdf/disclosure_2024.pdf

原則			実施 不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文 化として定着するよう努めるべきである。		実施	2.顧客の最善の利益の追求 取組方針　6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	2. 顧客の最善の利益の追求 取組状況　6.顧客 に相応しいサービスの提供 取組状況
	(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位 の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を 図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益 の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	2.顧客の最善の利益の追求 取組方針 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能 性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合に は、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。		実施	3.利益相反の適切な管理 取組方針	3. 利益相反の適切な管理 取組状況
	(注)	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに 当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に 及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と 運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	3.利益相反の適切な管理 取組方針	3.利益相反の適切な管理 取組状況
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料,その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサー ビスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。		実施	4.手数料などの明確化 取組方針	4. 手数料などの明確化 取組状況
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを 踏まえ、上記原則４に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解で きるよう分かりやすく提供すべきである。		実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5. 重要情報を分かりやすく提供 取組状況
	(注1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきで ある。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)(2)
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッ ケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が 比較することが可能となるよう、それぞれの重要情報について提供すべきである（(注２）～（注５）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(3)
	(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考 慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)
	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う 金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の 販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)

	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)(5)
原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 (1)① ②④
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況(1)③
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況(1)④
	(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を 受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況(1)⑤
	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組状況
原則7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針	7. 様 本位の運営 を進展・維持するための動機づけ 取組状況
	(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている 注を含む）に関して実施する内容及び実施しない 代わりに講じる代替策の内容について、これらに 携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の 業務を支援・検証するための体制を整備すべきで ある。	実施	7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針	7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組状況

【照会先】
部署　顧客応対部
連絡先　information@magocoro-ins.com

まごころ少額短期保険株式会社

制定　平成30年　6月　1日
改定　令和4年　3月　1日
改定　令和4年　3月　28日
改定　令和4年　3月　31日
改定　令和4年　4月　1日
改定　令和4年　4月　19日
改定　令和4年　9月　13日
改定　令和5年　6月　30日
改定　令和6年　6月　30日