

お客様本位の業務運営に係る当社の基本方針とその取組み

当社ホームページ内「会社情報」の「ディスクロージャー」に掲載しております「まごころ少額短期保険の現状2025」から、「お客様本位の業務運営に係る当社の基本方針とその仕組み」の部分を抜粋いたしました。お客様におかれましては、ぜひご参考にして頂ければと存じます。

(1) 基本方針

当社は、お客様の利益を最優先に考え、そのご意向を的確に把握したうえで、これに合致した保険商品と付帯サービスを提供することをその使命としております。この使命を実現する方法として、お客様にわかりやすく透明性の高い情報を開示することにより、お客様にとって最良の保険商品と付帯サービスを提供致します。具体的な取組みについては、以下ご説明致します。

(2) 具体的取組み

- ①お客様にとって最善の利益となる保険商品と付帯サービスの開発と販売にあたっては、お客様の経済状況、ニーズ、ご意向などを十分把握したうえで、それに合致した保険商品と付帯サービスを提供致します。その際お客様のご意向に反したり誤解を招いたりすることのないよう、説明を徹底しお客様に最も相応しい保険商品と付帯サービスを提供できるよう努めて参ります。(顧客本位の業務運営 原則2 原則5 原則6)
- また、既に販売中の保険商品・付帯サービスについても、その算定の基礎となった料率を最新の統計データ及び事業費に基づいて見直すことにより、お客様にとって最良な商品を提供致します。

令和6年度の取組

ア 苦情の公表

KPIの設定：当期が前期より件数が下回るように努めます。

結果としては、前期を下回りました。

令和6年度 10件(うち代理店受付：0件)

令和5年度 13件(うち代理店受付：0件)

令和4年度 33件(うち代理店受付：11件)

当期苦情の内訳

苦情件数 10件(うち代理店受付：0件)

4件 メルマガを送らないでほしい。

2件 電話の対応が気に入らない。

1件 マイページの仕様がわかりにくい。

1件 申込時のワンタイムパスワードの入力が分かりづらい。

1件 解約返戻金の受取における指定口座を伝えたくない。

1件 不慮の事故に該当しないことが納得できない。

イ お客様の問い合わせ統計の分析を開始しました。（単位：件）

	保険料	商品 問合せ	事務 手続	事故 報告	苦情	その他	問合せ 件数
R6 年 04 月	24	128	75	67	0	11	305
R6 年 05 月	30	144	95	71	0	23	363
R6 年 06 月	20	134	68	49	1	12	284
R6 年 07 月	23	206	104	79	1	25	438
R6 年 08 月	20	133	74	78	0	42	347
R6 年 09 月	22	125	51	103	0	15	316
R6 年 10 月	21	147	47	83	2	16	316
R6 年 11 月	11	140	40	72	0	10	273
R6 年 12 月	3	139	26	46	4	4	222
R7 年 01 月	3	148	23	58	0	5	237
R7 年 02 月	1	180	22	41	2	11	257
R7 年 03 月	1	135	16	59	0	5	216
総計	179	1759	641	806	10	179	3574

ウ 当期から被保険者から当社に書類が届いてから保険金を支払うまでの日数を公表します。

KPI の設定：当期が前期より期間が短くなるように努めます。

結果 前期より短くなりました。令和 5 年度の下期から資料等を整理し、支払処理日を大幅に改善することに努め、大幅に早くなりました。

令和 6 年度 保険金支払件数 281 件 平均支払日数 約 8 日

令和 5 年度 保険金支払件数 319 件 平均支払日数 約 12 日

令和 4 年度 保険金支払件数 521 件 平均支払日数 約 19 日

<補足資料>

令和 6 年度より保険金請求件数、保険支払遅延件数、そして保険金不払件数を掲載いたします。

令和 6 年度 保険金請求件数 288 件 保険金支払件数 281 件

遅延利息支払件数 13 件 保険金不払件数 7 件

②重要情報をわかりやすく提供

お客様が当社の保険商品と付帯サービスをお選びいただく際に必要となる情報をわかりやすく提供致します。

ア.手数料の明確化（顧客本位の業務運営に関する原則 原則 4）

代理店に支払う募集手数料を提供する保険商品と付帯サービスの内容に見合った合理的水準にとどめるよう、積極的に見直しを行うとともに、当社のホームページで年度ごとに手数料に関する重要情報（手数料総額・一件当たり手数料、年間保険料収入に占める手数料の割合など）を開示します。

令和 6 年度 代理店手数料 385 千円 収入保険料の占有割合 0.2%

令和 5 年度 代理店手数料 418 千円 収入保険料の占有割合 0.2%

令和 4 年度 代理店手数料 20,225 千円 収入保険料の占有割合 7.5%

一件当たり手数料 損保系商品 最大 25% 生保系商品 最大 20%

イ.保険金支払の明確化（顧客本位の業務運営に関する原則 原則 2）

当社の保険金支払は常に公正・公平な判断で行っており、その保険金の支払実績は当社ディスクロージャー資料で公表します。

令和 6 年度	保険金	11,000 千円	給付金	15,042 千円
令和 5 年度	保険金	8,502 千円	給付金	19,614 千円
令和 4 年度	保険金	8,000 千円	給付金	16,266 千円

ウ.保険契約の解除情報の明確化(顧客本位の業務運営に関する原則 原則 2)

当社ディスクロージャー資料で解除内容と解除理由を公表することにより、お客様にもご理解いただけるよう配慮します。

令和 6 年度	解除件数	0 件・案件はありませんでした。
令和 5 年度	解除件数	0 件・案件はありませんでした。
令和 4 年度	解除件数	2 件・お申込時の申告内容と実際の状況に相違があったため ・ 保険金請求内容に事実と異なる点があったため

エ.継続的情報提供(顧客本位の業務運営に関する原則 原則 5)

少額短期保険には毎年契約が更新されるという特性がありますが、その際当社が発行する「保険契約の更新にあたって」という書面を通じて、ご契約を更新される際にも十分な情報提供を行います。これにより、新規に契約した後も継続的に重要情報が得られます。

令和 6 年度の実績
当期は少額短期保険業者向けの監督指針の内容に合わせて「保険契約の更新にあたって」の内容を見直しました。

オ.商品毎の損害率の公表

商品毎の損害率を当社ディスクロージャーで公表します。

令和 5 年度の実績	
医療定期保険金付定期保険	31.5%
医療保険	0.0%
定期保険	0.0%
総合医療保険	0.0%
傷害保険	4.7%
新医療定期保険金付定期保険	41.6%
親子のために就学トラブル相談費用保険金	0.0%

③お客様本位の募集体制の推進

ア. お客様のご年齢、ご家族及び財産の状況を総合的に踏まえ、保険商品と付帯サービスの最適な提案を行います。

令和 6 年度の取組
ホームページをリニューアルし、その際に FAQ などの見直しを行いました。

イ.当社の保険商品と付帯サービスの内容と仕組みについて丁寧かつ平易に説明し、それがニーズやご意向に対応しているかどうか最終的にお客様ご自身に確認致します。その際お客様のご参考になるよう、過

去において当社の募集時に発生したお客様にとってのリスクやデメリットについても適切に説明致します。(顧客本位の業務運営に関する原則 原則 5)

令和 6 年度の実績

当期は少額短期保険業者向けの監督指針の内容に合わせて重要事項説明書等の内容を見直しました。

ウ.募集代理店への募集委託に当たっては、委託開始前に適切な体制が整っているかどうかを確認し、委託開始後は当社が教育・指導・監査を的確に行います。(顧客本位の業務運営に関する原則 原則 6)

令和 6 年度の実績

- ・ 募集代理店の登録な行いませんでした。
- ・ 自主点検を令和 6 年 4 月、継続研修を令和 7 年 3 月に実施しました。

エ.当社による通信販売・インターネット販売による募集に当たっては、保険料を低料化するとともに、商品内容とリスクをわかりやすく説明し、常時サービスの改善に努めます。(顧客本位の業務運営に関する原則 原則 2)

令和 6 年度の実績

登山保険契約の保険解約時又は不更新時にお客様にアンケート調査を行いながら改善を実施しました。

アンケート総数 243 件

- | | |
|---|------|
| 1 .他社の保険に加入するため解約した。 | 86 件 |
| 2 .登山をやめたため解約した。 | 50 件 |
| (内訳：不明 17 件、年齢 2 件、育児 4 件、傷病 22 件、海外 5 件) | |
| 3 .シーズン終了に伴い解約した。 | 30 件 |
| 4 .理由不明により解約されました。 | 24 件 |
| 5 .保険料の支払いが困難になったため解約した。 | 20 件 |
| 6 .保険業界または当社への不安により解約した。 | 13 件 |
| 7 .当社の他の保険商品に加入するために解約した。 | 12 件 |
| 8 .対応にご不満があり、解約されました。 | 9 件 |
| 9 .補償内容にご不満があり解約した。 | 8 件 |
| 10 .保険金請求手続きが煩雑に感じられたため解約した。 | 8 件 |

改善内容

- 1 .メルマガは、メール内のリンクとマイページの両方から配信停止できるようにしました。
- 2 .保険業界や当社に対する不安の声を受け、前期に引き続き当期もプレスリリースを行いました。

【2024 年度のプレスリリース】

- 1) 2024 年 4 月 16 日

『ワнтаймやまの保険』『7 営業日以内に保険金を支払うための体制整備』のお知らせ

- 2) 2024 年 6 月 5 日

コーポレートサイトの完全リニューアルのおしらせ

- 3) 2024 年 12 月 26 日

登山中の事故による入通院に関して新プラン 『ワнтаймやまの保険「ケガ充実セット」』の販売開始

- 4) 2024 年 12 月 27 日

『ワнтаймやまの保険』の「年末年始の緊急時のサポート」(試験的)に関するおしらせ

④社内体制の整備

上記の「お客様本位の業務運営に係る基本方針」を実践することは、お客様の利益になるとともに当社の企業価値を高めるものと考えます。

その具体的取組みを徹底するため、当社内に設置している「経営会議」（全社員のほか、取締役、顧問弁護士、顧問等が参加）において実施方針を討議・決定し、常時その見直しを行っています。実績は次頁に記載。

令和6年度の実績

- 4月26日開催 約款修正の検討/募集人登録人数の確認/災害時対応/採用/
マニュアル及びフロー見直し/業務分掌見直し/苦情の確認/代理店教育の確認/
内部監査日程の確認
- 5月31日開催 募集人登録人数の確認/態勢強化/苦情/代理店教育/自主点検/人的構成の強化/
流動性リスク/管理体制の強化/内部監査の強化
- 6月25日開催 約款修正の検討/災害時対応の検討/保険募集管理態勢/事務態勢/
コンプライアンス態勢
- 7月22日開催 医療保険再販販売の検討/災害時対応の検討/保険募集管理態勢/事務体制/
コンプライアンス態勢/顧客本位の業務運営/苦情/代理店教育/内部監査
- 8月26日開催 育成/業務移管/約款修正/マニュアル整備
- 9月30日開催 育成/業務移管/約款修正/マニュアル整備
- 10月28日開催 災害対応/業務の外注化/態勢整備/予算計画見直し/約款修正/業務移管/
マニュアル整備/社内規定整備
- 11月25日開催 体制変更/経営・営業戦略の見直し/内部管理態勢の強化/約款修正/
内部監査の実施/苦情
- 12月23日開催 業務量の適正化/トークスクリプトの修正/採用/募集人管理/規定の見直し/
約款の文言修正/新商品の開発/内部監査/就業規則の見直し/苦情
- 1月27日開催 募集人管理/マイページの強化/約款修正/内部監査
- 2月25日開催 募集人管理/規定の見直し/マイページの強化/内部監査/苦情
- 3月24日開催 事務処理の自動化への傾注/マニュアルの見直し/約款修正/内部監査/苦情