

2024年6月28日

アイアル少額短期保険株式会社

2023年度「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み状況

アイアル少額短期保険株式会社(社長 安藤克行)は、2023年度における「お客さま本位の業務運営方針」に係る取組み状況をとりとまとめましたので、お知らせいたします。

当社は、2017年12月に、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、以降、定期的に本方針に掲げる各種取組みの実施状況の振返りを行っております。また、この振返り等を踏まえて本方針の改正も行っており、今般、2023年度における取組み状況等を踏まえて、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく具体的な取組みの改正を行いました。

当社は、住友生命グループの少額短期保険会社として、時代とともに多様化するお客さまのリスクやニーズにお応えし、お客さまにとって最適な保険商品の開発・提供に取り組むことで、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまにとって最も身近に感じていただける保険会社となるよう努めてまいります。

以上

以下の【 】内は当社が採択する金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の該当箇所を記載しています。

方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

○お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み 【原則2、原則2注】

お客さまよりいただいた貴重なご意見を業務運営に反映するため、お客さまからいただいたご意見について、毎月、お客様相談室にて内容を分析し、業務改善に努めています。

また、当社に寄せられる「お客さまの声」については、全件集約のうえ、「コンプライアンス委員会」「経営会議」において対応策・改善策を検討し、必要に応じて取締役会に報告しています。

2023年度は、当社ホームページを見られたお客さまから電話等によるご照会が多かった内容を踏まえて、「愛ある家財保険」商品紹介ページ内の「よくある質問」を全面改訂・拡充しました。

また、保険金・給付金等のご請求書類を受け付けた時点で、通常よりもお支払いまでに期間を要することが見込まれるお客さまに対しては、事前にご連絡をさしあげるサービスを開始しました。

方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

○お客さまニーズに沿った商品の開発・提供【原則5注1、原則6】

お客さまのリスクやニーズをよく知る団体・企業や募集代理店等を通じてお客さまの声を収集し、共同でリスクやニーズを分析することで、既存の保険商品だけでは対処しきれていない多種多様なリスクやニーズを踏まえたお客さまの利益に真に適った、お客さまにとって最適な保険商品の開発・提供を行っています。

また、お客さまへのアンケート等を実施して、新しい保険商品の開発や既存商品の改定も行っています。

2022年度より、スマートフォンアプリ上で保険の手続きが完結するデジタル保険として、キャッシュレス決済サービス「PayPay」アプリ内からご加入いただける「熱中症お見舞い金保険」、「インフルエンザお見舞い金保険」の販売を開始しました。「熱中症お見舞い金保険」については、ご加入者へのアンケート結果を踏まえて、2023年4月より昨年の加入者を対象とした「リピート割」も導入しております。

お客さまニーズが多様化し、デジタル化が加速する中、お客さまの生活シーンに合わせたシンプルでわかりやすく、お客さまのご意向に沿った商品であるかが容易に確認できる商品性と、簡単な申込操作で日常のリスクに備えていただける利便性から、いずれの商品もご好評をいただいております。

また、2023年度は、「愛ある家財保険」についても、ご加入者へのアンケート結果を踏まえて商品内容を改定し、2023年8月から従来よりも保険料を低料化して販売を開始しました。こちらの商品も引き続きご好評をいただいております。

○アフターフォロー・異動手続

ご加入いただいている保険商品について、インターネットを通じてご利用いただけるサービス・手続きの拡充を順次すすめています。

また、デジタル保険については、スマートフォンアプリ上で保険金請求手続きを可能とすることで、最短でご請求日当日のお見舞い金のお支払いを実現しています。2023年度は、アプリ上で請求対象となる契約を選択する際に、より間違えにくくするためのシステム改善を実施しました。

方針3. お客さまにとってわかりやすい情報提供への取り組み

○わかりやすい情報の提供【原則5本文および注1・注3・注4・注5、原則6注3・注5】

募集資料の作成にあたって、保険商品の内容等に応じ、保険の仕組みや保障内容・保険料、ご加入いただくことが想定される主なお客さま層およびお客さまに影響のあるリスクに関する情報等を、商品パンフレットや重要事項説明書等を用いてわかりやすく提供しています。

お客さまに対する重要な情報提供ツールである当社ホームページについても、インターネット経由の保険商品・申込の増加を踏まえ、よりわかりやすく情報提供を行うために、継続的に見直しを実施しています。2023年度は、お客さまから電話等によるご照会が多かった内容を踏まえ

て、「愛ある家財保険」商品紹介ページ内の「よくある質問」を全面改訂・拡充しました。

また、保険商品に関する資料のご請求をいただいたお客さまへは、資料の送付時に公的保険の内容をご確認いただくための案内資料を同封して送付しています。

デジタル保険についても、スマートフォンアプリ上で商品内容を的確にご理解いただくために、画面デザインの視認性向上を図るなど、募集代理店と協業してお客さまへのわかりやすい情報提供に努めています。

方針4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系

○従業員教育【原則2、原則6注5、原則7】

お客さま満足の維持・向上に向けて、従業員教育に継続的に取り組んでいます。当社保険商品のみならず、他の少額短期保険の商品内容や周辺業界含めた金融商品・保険商品に関する知識、保険業法および関連法令等のコンプライアンスに関する教育・研修を継続的に実施するとともに、少額短期保険協会主催のセミナーへも積極的に参加し、従業員の知識向上に努めています。

○従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7】

従業員の人事評価等に関し、お客さま満足度の維持・向上に向けた動機付けの要素も加味して実施しています。

方針5. 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

○利益相反管理態勢【原則3】

利益相反による弊害を防止することを定めた役職員の行動規範である「住友生命グループ行動規範」およびコンプライアンスマニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する態勢を整備しております。

また、お客さまからのお申し出内容や課題は、毎月開催するコンプライアンス委員会にて共有し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に対応しています。

○代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保【原則3注、原則5注1】

保険商品にご加入いただくお客さまの利益を確保するため、委託する募集代理店等に対して、お客さまのご意向を適切に把握し、必要な情報を提供のうえ、お客さま本位の保険募集が実施されるよう、保険募集管理態勢が整備されていることについて、募集代理店に確認するなど、適切な保険募集管理態勢の構築を図っています。

また、住友生命グループのいずみライフデザイナーズ株式会社、株式会社保険デザインおよびメディケア生命保険株式会社と募集代理店の委託契約を締結しておりますが、その代理店手数料は、当社が代理店一般に適用する手数料規程の定めに従い算出されております。

方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

○業務運営方針の浸透に向けた取組み【原則2、原則7本文および注】

お客さま本位の業務運営方針に基づく各種取組の実効性を高めるべく「お客さま本位」に関する研修を実施するとともに、職員アンケート等を通じてお客さま本位の業務運営についての浸透度等を確認しています。当社では、毎週開催する社内会議を通じて社内の情報共有を密にし、かつ、継続的な社内研修を実施しております。

また、住友生命グループの一員として、「住友生命グループ行動規範」を通じて、役職員一人ひとりが従前以上にお客さまの視点で発想し行動していくことを徹底してまいります。

○評価指標【原則2】

お客さま本位の業務運営に関する取組みの集大成と位置づけられる「苦情件数」を、評価指標として設定しています。

2022年度		2023年度	
新契約関係	2件	新契約関係	4件
保全関係	12件	保全関係	13件
事故関係	5件	事故関係	5件
その他	2件	その他	1件
合計	21件	合計	23件

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、金融庁原則)」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」をホームページで公表しております。金融庁原則と当社方針との関係は以下のとおりです。

詳細は対応関係表をご確認ください。

金融庁原則	対応する当社方針	金融庁原則	対応する当社方針
原則2	方針1、方針4、方針6	原則6	方針2、方針3、方針4
原則3	方針5	原則7	方針4、方針6
原則5	方針2、方針3、方針5		

※1 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページでご確認ください。

※2 原則4、原則6(注1・注4)は、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、原則5(注2)、原則6(注2)は、金融商品・サービスをパッケージした商品の取扱いはないため、本方針の対象としておりません。



<本件に関する問い合わせ先>

アイアル少額短期保険株式会社 広報担当

TEL:03-5645-2111

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		アイアル少額短期保険株式会社		
■取組方針掲載ページのURL :		https://www.air-ins.co.jp/company/fiduciaryduty		
■取組状況掲載ページのURL :		https://www.air-ins.co.jp/pdf/240628_infomation.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	■方針1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着 ■方針4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系 ■方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み	■方針1-〇お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み ■方針4-〇従業員教育 ■方針6-〇業務運営方針の浸透に向けた取り組み、〇評価指標
	(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	■方針1-【経営方針】、【お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み】、【企業文化の定着】	■方針1-〇お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの声を経営に活かす取組み
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	■方針5.利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築	■方針5-〇利益相反管理態勢
	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、以下の事柄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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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	■方針5-【代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保】	■方針5-〇代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保
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。	非該当	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2
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	■方針3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供	■方針3-〇わかりやすい情報の提供
	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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	■方針2-【お客さまニーズに沿った商品の開発・提供】 ■方針3-【わかりやすい情報の提供】 ■方針5-【代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保】	■方針2-〇お客さまニーズに沿った商品の開発・提供 ■方針3-〇わかりやすい情報の提供 ■方針5-〇代理店販売における適切な保険募集管理態勢の確保
	(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、それぞれの重要な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)。	非該当	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2

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
(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	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
(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、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンと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	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
(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	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
【顧客にふさわしいサービスの提供】		実施	■方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供	■方針2-○お客さまニーズに沿った商品の開発・提供
(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	非該当	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※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・推奨等を行う場合には、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。	非該当	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2
(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	■方針3-【わかりやすい情報の提供】	■方針3-○わかりやすい情報の提供
(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。	非該当	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2	■<ご参考>金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係 ※2
(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	■方針3-【わかりやすい情報の提供】 ■方針4-【従業員教育】	■方針3-○わかりやすい情報の提供 ■方針4-○従業員教育
【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】		実施	■方針4. お客さま本位の業務運営に資する従業員教育や評価体系 ■方針6. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み	■方針4-○従業員教育、○従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 ■方針6-○業務運営方針の浸透に向けた取り組み
(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	■方針6-【実効性を高めるための体制整備】	■方針6-○業務運営方針の浸透に向けた取り組み

【照会先】

部署	広報担当
連絡先	03-5645-2111