

# お客さま本位の業務運営に関する方針

私たちは、業務運営にあたり、以下の通り、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、当社の全役職員が最優先事項として取り組むことにより、お客さまの最善の利益追求に努めます。

## 方針1. お客さまの最善の利益の追求

弊社はお客さまから信頼される少額短期保険会社であることの観点から、お客さまのニーズに合った保険商品を提供し、保険期間中の保安全管理を確実にを行い、迅速、確実な保険金（給付金）支払を行ってまいります。

## 方針2. 利益相反の適切な管理

弊社は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、管理してまいります。万一、利益相反の可能性が生じる場合には、お客さまを第一に考えて行動します。

## 方針3. お客さまにとってわかりやすい情報提供

弊社はお客さまにとってわかりやすい内容に配慮した募集資料、申込書等を通じて、お客さまにご理解いただけるように情報を提供してまいります。

## 方針4. 最適な保険商品、サービスの提供

弊社は少額短期保険の特長を活かして、シンプルでわかりやすい商品開発を行うとともにお客さまのニーズにあった保険商品、サービスを提供するように努めます。

## 方針5. 運営方針の浸透に向けた取り組み

募集人（代理店）に対する教育、管理指導を行い、適正な保険募集体制を整えます。また本方針の浸透に向けた社員教育、評価を実施し、お客さま中心の業務運営を推進してまいります。

## 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社 「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係

弊社は金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「金融庁原則」という）を採択し、当方針を策定します。金融庁原則と当方針との対応状況は以下の通りです。

金融庁原則	弊社方針
原則2	方針1
原則3	方針2
原則5	方針3
原則6	方針4
原則7	方針5

<ご参考>

- ※1 弊社の方針は各原則に付されている（注）を含みます。
- ※2 弊社の保険商品は、加入・継続にあたってお客さまにご負担いただく手数料がなく、また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、金融庁原則4、5（注2）（注4）および原則6（注1～4）に対応する方針はございません。
- ※3 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。  
(<https://www.fsa.go.jp>)

# 「お客さま本位の業務運営に関する方針」 について取組状況

2023年度

( 2023年4月～2024年3月 )



ヒューマンライフ少額短期保険株式会社

## ■はじめに

私たちは、2021年7月1日に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、弊社の全役職員が最優先事項として取り組み、お客さまの最善の利益追求に努め、定期的に見直しを行ってまいります。公表いたしました方針について、引き続き2023年度に取組みました、お客さま本位の業務運営に関する方針の取組状況と定着度合いを評価する指標（KPI）に沿って実施した取組状況、アンケートによりいただいた「お客さまの声」を基に問題点を洗い出し、改善結果を公表いたします。

## 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係

### 原則2：方針1 お客さまの最善の利益の追求

- ・お客さまのニーズに合った保険商品の提供
- ・保険期間中の保全を確実にいき、迅速・確実な保険金(給付金)のお支払い

### 原則3：方針2 利益相反の適切な管理

- ・お客さまを第一に考えた、利益相反の可能性について適切な管理体制

### 原則5：方針3 お客さまにとってわかりやすい情報提供

- ・お客さまにとってわかりやすい内容や表示方法に配慮した募集資料
- ・申込書等を通じて、お客さまにご理解いただけるよう情報提供

### 原則6：方針4 最適な保険商品、サービスの提供

- ・少額短期保険の特徴を活かして、シンプルでわかりやすい商品開発、意向把握義務を確実に履行し、ニーズにあった保険商品・サービスの提供

### 原則7：方針5 運営方針の浸透に向けた取り組み

- ・募集人(代理店)に対する教育・管理指導を行い、適正な保険募集体制の整備
- ・本方針の浸透に向けた社員教育・評価を実施し、お客さま中心の業務・運営推進

<ご参考>

※1 弊社の方針は各原則に付されている（注）を含みます。

※2 弊社の保険商品は、加入・継続にあたってお客さまにご負担いただく手数料がなく、また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、金融庁原則4、5（注2）（注4）および原則6（注1～4）に対応する方針はございません。

※3 金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。  
(<https://www.fsa.go.jp>)

## ■ 方針に対する取組状況

### 方針1 「お客さまの最善の利益の追求」に関する取組状況

- ◆お客さまのニーズに合った保険商品を提供するために、証券送付時・給付金支払時・解約時にお客さまアンケートを実施。ご要望をお聞きしています。  
※詳細はP.6以降のお客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI)をご参照下さい。
- ◆迅速・確実な保険金(給付金)支払いを行うため、請求書受付からの審査・支払目標日数を3日から2日に短縮し、それを可能にするために業務改善を行いました。  
※詳細はP.6以降のお客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI) ②、A-2をご参照下さい。

### 方針2 「利益相反の適切な管理」に関する取組状況

- ◆利益相反の恐れがある取引については、コンプライアンス委員会、取締役会において利益相反に抵触がないかを適切に判断し、管理・運営する体制を構築しております。

### 方針3 「お客さまにとってわかりやすい情報提供」に関する取組状況

- ◆保険証券送付時・給付金支払時・解約時にお客様アンケートを実施。ご要望をお聞きしています。  
※詳細はP.6以降のお客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI) A-1、A-2をご参照下さい。

## ■ 方針に対する取組状況

### 方針4 「最適な保険商品、サービスの提供」に関する取組状況

- ◆保険証券送付時・給付金支払時・解約時のお客さまアンケートを実施。ご要望をお聞きしています。  
※詳細はP.6以降のお客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI) A-1・A-2・A-3をご参照下さい。
- ◆募集代理店の研修やコンプライアンスマニュアルの作成により、意向把握義務の徹底を図っています。
- ◆お客さまから頂いたお声を基に、より良い商品やサービスの向上へつながるように、“お客さまの声委員会”を立ち上げ、業務品質の向上に努めます。  
これまでのアンケートに加え、お客さまの声を集約し、分析を行います。

### 方針5 「運営方針の浸透に向けた取り組み」に関する取組状況

- ◆弊社の「お客さま本位の業務運営に関する方針」の内容をコンパクトにまとめたコンプライアンスカードを全代理店に携行させて、方針の徹底を図っています。
- ◆年に2回、春と秋に全代理店を対象に行うコンプライアンス研修にて当該方針の周知徹底を図りました。  
※詳細はP.6以降のお客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI) A-1をご参照下さい。

## お客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI)の設定について

本方針に基づく取組の進捗状況に関して、定量的に把握するための指標としてKPIを以下に設定いたしました。

※詳細はP.6以降をご参照下さい。

### ① 収入保険料および保有契約件数（方針1・3・4に対応）

◆お客さまからいただくご支持の現れとして、収入保険料と保有契約件数を指標の1つとして考えております。

### ② 保険金・給付金お支払い実績、お支払いに掛かった日数（方針1に対応）

◆約款では、請求に必要な書類が当社に到着した翌営業日から起算して、5営業日以内に保険金・給付金をお支払いする旨、規定しておりますが、一日でも早いお支払いがお客さまに対する最大のサービスと考えております。

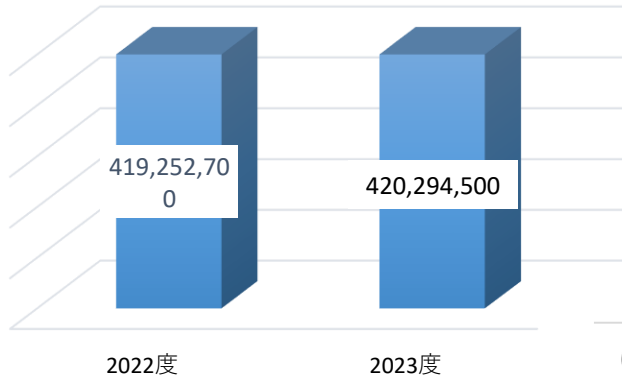
### ③ お客さま満足度（お客さまアンケートの実施）（方針1・3・4・5に対応）

◆お客さま満足度調査の一環として、証券送付時・給付金支払時・解約時にご契約者様・被保険者様を対象に、お客さまアンケートを実施。お客さまから頂いた声を業務品質向上に役立てます。

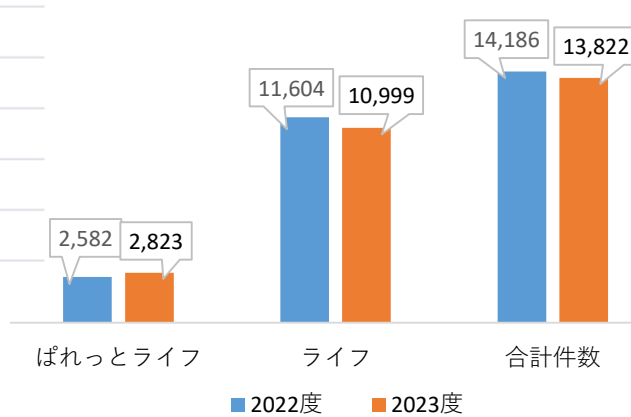
# お客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI)状況

## ① 収入保険料および保有契約件数

【収入保険料】

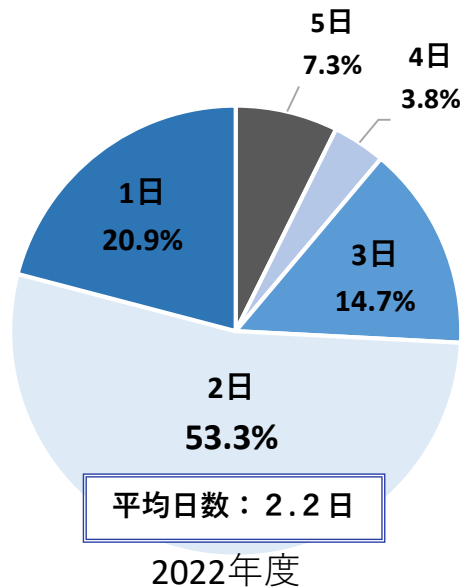


【保有契約件数】

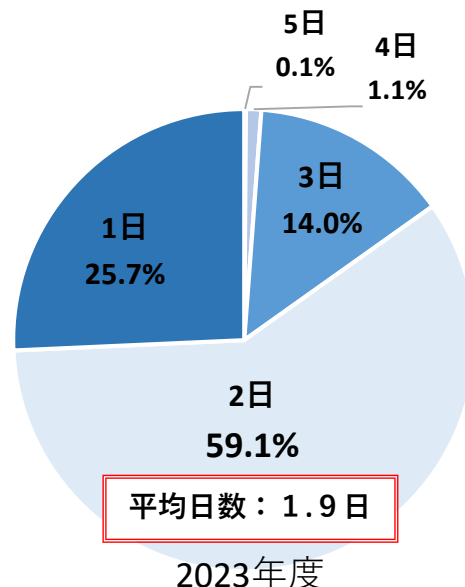


・新規にお預かりした件数は、1,215件と前年比で95.0%と減少し、解約が703件と前年比で111.6%の増加となったため、保有契約件数は前年比97.4%となりました。  
 保険料収入は、前年比100.2%と微増しました。

## ② 保険金・給付金お支払い実績、お支払いに掛かった日数



給付金支払件数：3,528件



給付金支払件数：844件

・新型コロナウイルス感染症の蔓延の終息により、保険金・給付金額は、前年比-62%と激減しました。給付金支払のスピードアップに努めた結果、給付に要した平均日数は、1.9日に短縮しました。また、請求書到着後3日以内支払の比率が、98.8%（前年度88.9%）と大きく向上しました。

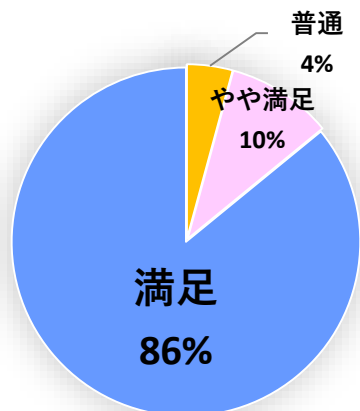


# お客さま本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標(KPI)状況

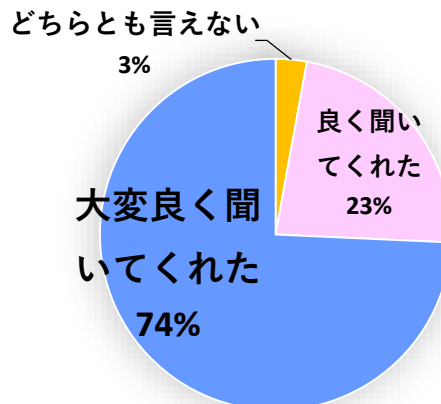
## ③ お客さま満足度アンケートについての取組状況（新契約時・保険金(給付金)お支払時・解約時）

### 【新契約時 A-1】

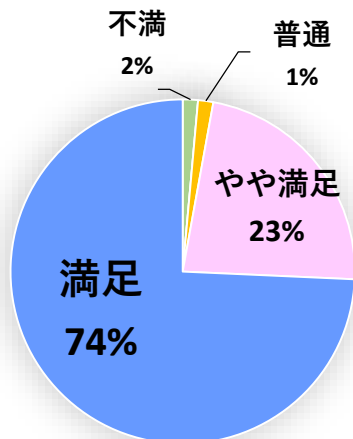
保険加入時に担当いたしました代理店の印象は？



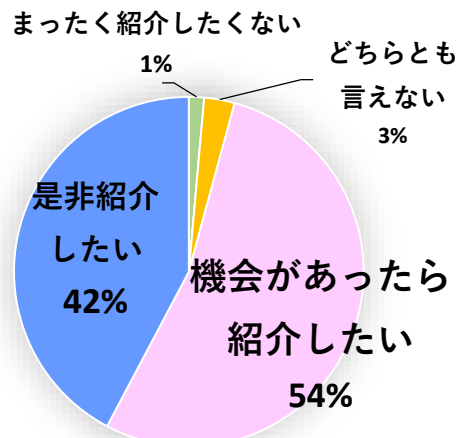
担当者はお客さまの保険ニーズについての考え方をどの程度きいてくれましたか？



ご加入の商品に満足されていますか？



担当者をご友人・お知り合い・ご家族に紹介したいと思いますか？



【アンケートにあったご意見・ご要望】

- ・たくさん話し合っただけだったので安心して加入することができました。
- ・簡潔でわかりやすい説明でした。
- ・証券が届くのが遅いと感じました。
- ・保障対象外があるのに、掛金が高い。

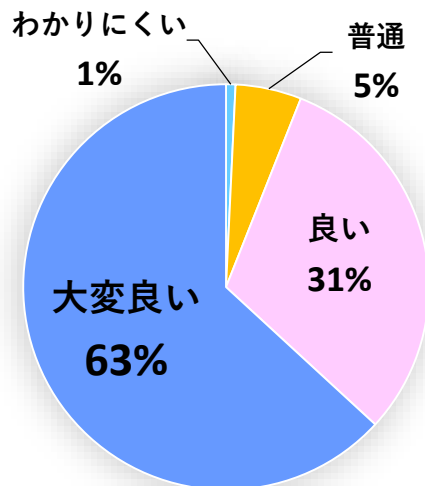
アンケート実施期間  
2023年4月～2024年3月

対象：契約者

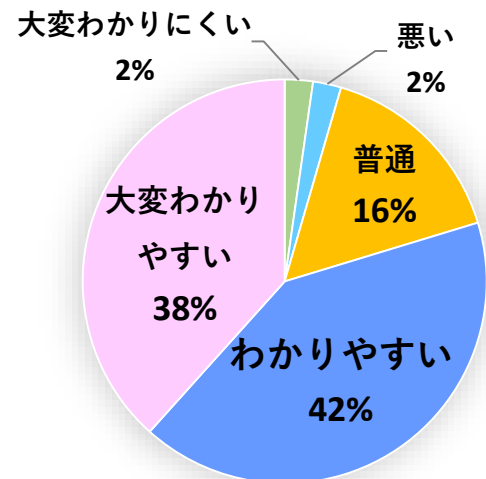
ご回答件数：71件

## 【保険金(給付金)お支払時 A-2】

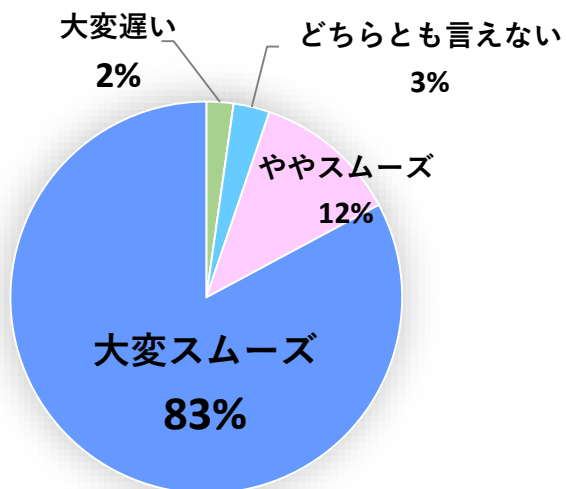
お問い合わせ時の弊社担当者の「対応」はいかがでしたか？



請求書類は「わかりやすい」ものでしたか？



給付金はスムーズに支払いがされましたか？



### 【アンケートにあったご意見・ご要望】

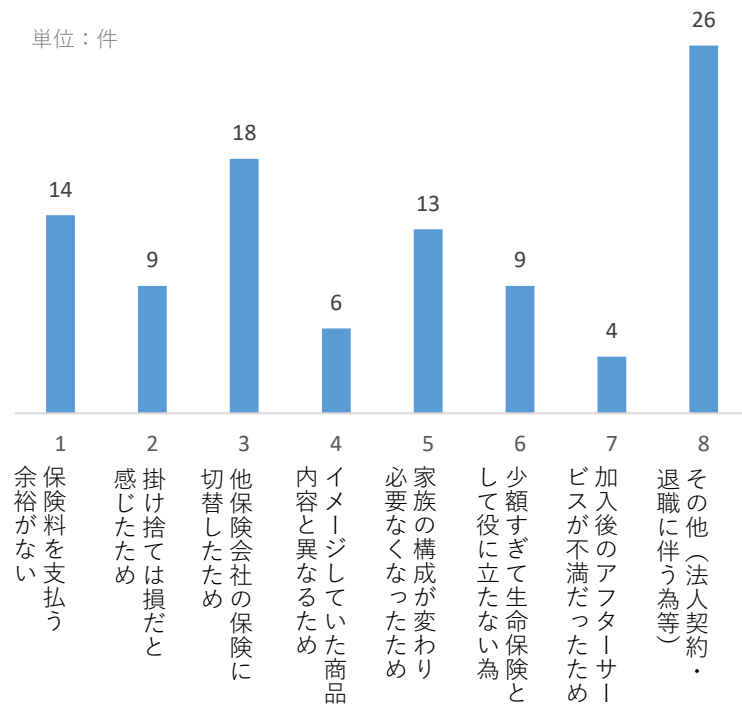
- ・いつもスムーズな対応をして頂き大変感謝しております。
- ・迅速な対応でとても助かりました。
- ・素晴らしい対応ありがとうございました。
- ・給付金の支払が早くてありがたいです。ありがとうございました。
- ・電話の対応 気持ち良く話せます。
  
- ・書類の書き方が分かりにくかったです。
- ・診断書の提出ではないものにして欲しい、費用が掛かる。

アンケート実施期間

2023年4月～2024年3月

対象：契約者・被保険者

ご回答件数：134件



## 【アンケートにあったご意見・ご要望】

- ・お世話になりました
- ・加入後のフォローがなかった
- ・商品内容が古い・他社でカバーできると判断
- ・保険の見直し ・他社へ入るため

アンケート実施期間

2023年4月～2024年3月

対象：契約者

ご回答件数：73件（複数回答あり）

## 【お客さまのお声を受けて今後の課題】

2023年度に『**お客さまの声委員会**』を発足させ、KPIのご意見を具体化した業務改善の活動を積み重ねてまいります。未だ、課題もあると捉えており、更なる改善を進めてまいります。

具体的には『お客さまの声委員会』において、【**給付金改善プロジェクト**】をスタートさせ、2024年度から給付金請求に必要な手続き書類の簡素化・分かりやすさを追求し、給付金請求における手続きのご負担を軽減すべく、給付金請求手続きの改善に努めてまいります。

また、【**プロジェクトシニア**】をスタートさせ、高齢者向けの適切でわかりやすい対応をしていくための基本的考え方・留意点を整理し、高齢者に配慮した取組みに努めてまいります。

※アンケート調査は継続いたします。

引き続き、弊社はKPIの向上に向けPDCAサイクルの着実な実施を通じて、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります

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	ヒューマンライフ少額短期保険株式会社
■取組方針掲載ページのURL：	http://www.humanlife-s.co.jp/news/pdf/honrai.pdf
■取組状況掲載ページのURL：	http://www.humanlife-s.co.jp/news/pdf/honrai.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	<p><b>【顧客の最善の利益の追求】</b></p> <p>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。</p>	実施	方針1 お客さまの最善の利益の追求	方針1「お客さまの最善の利益の追求」に関する取組状況 KPI:P.6
	(注) <p>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。</p>	実施	方針1 お客さまの最善の利益の追求	方針1「お客さまの最善の利益の追求」に関する取組状況 KPI:P.6 ②・P.8 A-2
原則3	<p><b>【利益相反の適切な管理】</b></p> <p>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。</p>	実施	方針2 利益相反の適切な管理	方針2「利益相反の適切な管理」に関する取組状況
	(注) <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	実施	方針2 利益相反の適切な管理	方針2「利益相反の適切な管理」に関する取組状況
原則4	<p><b>【手数料等の明確化】</b></p> <p>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。</p>	非該当	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2
原則5	<p><b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b></p> <p>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。</p>	実施	方針3 お客さまにとってわかりやすい情報提供	方針3「お客さまにとってわかりやすい情報提供」に関する取組状況 KPI:P.7A-1 P.8A-2
	(注1) <p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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)</li> <li>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</li> </ul>	実施	方針3 お客さまにとってわかりやすい情報提供	方針3「お客さまにとってわかりやすい情報提供」に関する取組状況 KPI:P.7A-1 P.8A-2
	(注2) <p>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、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)。</p>	非該当	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2
	(注3) <p>金融事業者は、顧客の取引経歴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。</p>	実施	方針3 お客さまにとってわかりやすい情報提供	方針3「お客さまにとってわかりやすい情報提供」に関する取組状況 KPI:P.7A-1 P.8A-2
	(注4) <p>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。</p>	非該当	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2

	(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 お客さまにとってわかりやすい情報提供	方針3 「お客さまにとってわかりやすい情報提供」に関する取組状況 KPI:P.7A-1 P.8A-2
原則 6	<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b> 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	方針4 最適な保険商品、サービスの提供	方針4 「最適な保険商品、サービスの提供」に関する取組状況 KPI:P.7~9 A-1、A-2、A-3
	(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	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※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、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	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※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。	非該当	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2
	(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	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※2	【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係】内(ご参考)※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4 最適な保険商品、サービスの提供	方針4 「最適な保険商品、サービスの提供」に関する取組状況 KPI:P.7~9 A-1、A-2、A-3
原則 7	<b>【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】</b> 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仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	方針5 運営方針の浸透に向けた取り組み	方針5 「運営方針の浸透に向けた取り組み」に関する取組状況 KPI:P.7A-1
	(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5 運営方針の浸透に向けた取り組み	方針5 「運営方針の浸透に向けた取り組み」に関する取組状況

<b>【照会先】</b>	
部署	経営管理部(コールセンター)
連絡先	電話番号:03-5809-8070