

2024年6月

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく 2023 年度取組状況

第一スマート少額短期保険株式会社

はじめに

- 第一スマート少額短期保険株式会社（代表取締役社長：益子 明紀）は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下「原則」という）」を採択し、「お客さま第一の業務運営方針」を制定するとともに、同方針に基づいた2023年度取組状況を取り纏めましたので、お知らせいたします。
- 当社は、お客さまから更にご支持を頂ける少額短期保険業者として進化し続けることを目的に、「お客さま第一の業務運営方針」に基づいた具体的取組みの進捗状況を「見える化」し、お客さまからの評価等を真摯に受けとめ、取組みの品質の向上、スピードを加速させるべく、当社の取組みを積極的に公表いたします。

「あなたらしく」をスマートに！

第一スマートほけん

第一スマート少額短期保険株式会社

※原則との関係は「対応関係表」[\(リンク\)](#)でご確認いただけます。

なお、原則4、原則5(注2)(注4)および原則6(注1)(注2)(注4)は当社の取引形態上、また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、当社「お客さま第一の業務運営方針」および取組状況の対象としておりません。

<取組状況 1> 「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況 【方針1,方針1(1),方針1(2),方針1(3)】

(注)「お客さま第一の業務運営方針」を方針という (以下同じ)

◆「あなたらしい」ライフスタイルの実現に向けたサービス等の提供

- ▶ 当社は、第一生命グループの一員として「あなたらしくをスマートに！」をミッションに掲げ、多様化するニーズに合わせた保険商品・サービスを柔軟かつ迅速に提供し、「あなたらしい」ライフスタイルの実現を応援することが、お客さまの最善の利益につながると考え取組んでいます。
- ▶ こうしたなか、2023年度は医療保険「みまもりリスク」および「トラベルキャンセル保険」の販売を開始しました。これにより、当社のデジホ商品は4商品（航空券キャンセル費用保険、家事代行費用保険、医療保険、トラベルキャンセル保険）に拡充され、より多くのお客さまに「デジホ*1」を体験していただく機会を提供することができました。
- ▶ 「みまもりリスク」の発売により、「初めて医療保険の加入を検討する、またはリーズナブルに保障を備えたい」といったZ世代や、「難しい・分からない・面倒といった理由で加入を敬遠してきた」お客さまのニーズにお応えし、自分らしいライフスタイルの実現に向けて「一歩ふみだす」支援を進めてきました。
- ▶ 国内旅行需要が回復する中、「トラベルキャンセル保険」の提供を通じて、パートナー企業とともにお客さま一人ひとりの「安心な旅行」または「宿泊予約体験」をサポートしてきました。
- ▶ 保険金等の請求に対しては、これまで同様お客さまに一日でも早く保険金等をお届けしたいという思いから、迅速・丁寧な対応を心掛け、お支払事由に該当された全てのお客さまに5営業日以内にお支払することができました。
- ▶ お客さまが必要とする分だけのシンプルな保障を、簡単・スピーディーに提供し、お申込みから保険金等のお受け取りまで、すべてのお手続きがスマホで完了することが可能で、電子マネーでの保険金等のお受け取りなど、さらなる利便性向上に努めています。

*1：「デジホ」は、ミレニアル世代やZ世代といわれる未来を担う若者たちが、安心して一歩ふみだせるように応援することをコンセプトとした第一生命保険株式会社・第一スマート少額短期保険株式会社の新たな商品ブランドです。（詳細はこちら→ https://www.dai-ichi-life.co.jp/company/news/pdf/2021_003.pdf）

<取組状況 2> 「お客さまの最善の利益の追求」の取組状況 【方針1(3)】

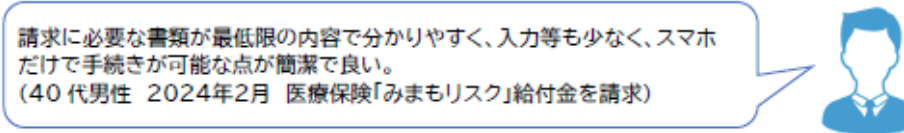
◆「お客さまの声」からの改善取組み

- 当社および第一生命は、ミレニウム世代やZ世代といわれる未来を担う若者たちが、安心して一步踏みだすことを応援したい、をコンセプトに「デジホ」商品ブランドを展開しています。自分らしさを大切に、必要な時に、必要な分だけといった若者の価値観に寄り添い、お客さまと「デジホ」との心地よく無理のない関係を続けることを目指し、実践しています。
- 「デジホ」は多様化するニーズに合わせた商品・サービスを迅速かつ柔軟にご提供するため、お客さまの声を踏まえた改善（お手続き導線の改善、保険金請求時のお手続き案内の改善など）を今後も引き続き実施します。

お客さまの声	2023年度改善事例
<p>FAQ（家事代行費用保険の補償内容）で説明されている事例①②③に具体的な金額を入れてほしい。 （2023年7月 家事代行費用保険のお申込みを検討）</p>	<p>事例①②③について、お客さまあてに具体的な金額をすぐにメールで説明いたしました。FAQの事例も具体的な事例内容を記載し、補償期間、補償金額を明示いたしました。 （2023年7月対応）</p>
<p>健康保険証を使って保険金を請求したけど、どこまでの数字を隠すのか分かりづらかったから、図説があるともっと分かりやすくなると思う。 （2022年8月 コロナ mini サポ保険の保険金を請求）</p>	<p>保険金の請求時にご提出いただく必要書類について、主なものは見本画像で説明するよう変更しました。また、健康保険証のマスクングしていただく箇所も、保険証の見本画像に具体的に明示いたしました。 （2023年9月対応）</p>



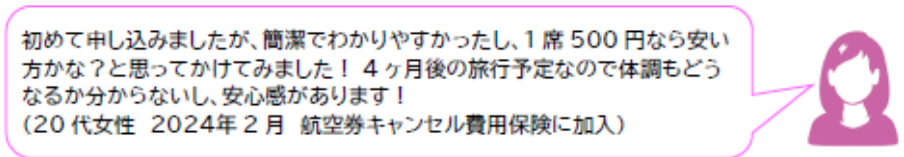
進め方も簡単で、以外と必要な保険。こんな簡単に手続きができるのは神です。一年間の保障だけでもありがとうございます。
（40代女性 2024年2月 所得保障保険に加入）



請求に必要な書類が最低限の内容で分かりやすく、入力等も少なく、スマホだけで手続きが可能な点が簡潔で良い。
（40代男性 2024年2月 医療保険「みまもリスク」給付金を請求）



メールでの質問にも答えていただきありがとうございました！すぐに返信をいただいたので、決めることができました！
（20代女性 2023年10月 医療保険「みまもリスク」に加入）



初めて申し込みましたが、簡潔でわかりやすかったし、1席500円なら安い方かな？と思ってかけてみました！4ヶ月後の旅行予定なので体調もどうなるか分からないし、安心感があります！
（20代女性 2024年2月 航空券キャンセル費用保険に加入）

<取組状況 3> 「お客さまにふさわしい商品・サービスの提供」の取組状況【方針2,方針2(1)】

◆“新しい保険のカタチ”の探求 – 商品・サービス –

1. 商品開発プロセスにおけるプロダクトガバナンス

- ▶ 当社では、「商品開発に係る基本方針」において、商品開発業務遂行にあたって、4つの方針「①お客さまニーズに合致した商品開発、②お客さまの保護、利便および公平性の確保、③コンプライアンスの確保、④リスク管理・健全性の確保」を定めております。
- ▶ さらに、上記方針を具体的なプロセスとして定めた「商品開発手続規程」に基づき、商品開発管理委員会にて、開発商品の審議を行い、取締役会で、その内容について報告を行っております。

2. ミレニアル・Z世代向け医療保険「みまもリスク」の提供（2023年9月～）

- ▶ 「初めて医療保険に加入を検討する、またはリーズナブルに備えたいZ世代」や、「保険は難しい・分からない・面倒といった理由で加入を敬遠してきたユーザー」のニーズに応えたい思いから、「シンプル・分かりやすい」「簡単・スピーディー」「リーズナブルな保険料」をコンセプトに置いた、スマホで各種手続きが完結できる医療保険「みまもリスク」を、2023年9月から提供開始しました。
- ▶ 保険金等をお受け取りいただく事例も発生しており、本商品を通じてお客さまのお役に立つことができました。

3. 「トラベルキャンセル保険」の提供（2024年3月～）

- ▶ コロナ禍以降、国内旅行需要が急回復しており、パートナー企業のホテルや旅行会社の販売する宿泊プラン等を予約したお客さまのキャンセル料の負担を軽減する目的から、急な体調不良だけでなく、旅行先のイベント休止やペットの急な入院等にも備えた「トラベルキャンセル保険」を、2024年3月から提供開始しました。
- ▶ 今後も、本商品を通じて、パートナー企業とともに、地域コミュニティにおける「つながりの場」の創出や持続可能な社会に向けた産業振興等の多様な取り組みを展開していきます。

みまもリスク (正式名称: 医療保険) 現在みまもリスクを検討している人が432人います。

自称“やさしい保険”です。いろんな意味で。

ちよどいいスマ市医療ほけん みまもリスク デジボ (正式名称: 医療保険)

引受保険会社: 第一スマート少額短期保険株式会社 募集代理店: 第一生命保険株式会社

このページでは第一生命が取り扱える医療保険のうち、インターネットでお申し込み可能な保険期間が定期である医療保険をご案内しております。

お申し込みはこちら

月払保険料 (男女一律)

25歳	1,010円	30歳	1,230円
-----	--------	-----	--------

契約年齢 18歳-59歳 保険期間・保険料払込期間 1年間

グランドニッコー東京 台場 利用者専用

宿泊予約キャンセル保険

トラベルキャンセル保険

<取組状況 4> 「お客さまにとって分かりやすい情報提供」の取組状況【方針3,方針3(1),方針3(2)】

◆ 分かりやすくシンプルなお手続きと分かりやすい情報提供

- 保険加入時のアンケートにおいて、「今回のお申込手続きについて、迷うことや分からないことはありませんでしたか？」との質問に対し、「非常に分かりやすい」または「分かりやすい」と答えた人は、全体の73.2%と、約4人中3人のお客さまから操作画面がわかりやすいとの高い評価を頂きました。
- 医療保険およびトラベルキャンセル保険の申込画面において、保険金を支払うにあたっての留意点等の重要情報や不利益となる情報を画面上に明記するとともに、重要事項説明書やFAQに記載し、お客さまに理解いただけるよう努めております。
- 2023年9月に販売開始した医療保険「みまもりスク」について、画面ごとのお客さまの離脱状況を分析し、特に離脱が多い箇所（例：アカウント作成画面）について、他社の導線との比較等を実施し、2024年3月末にアカウント作成の導線を変更するなど、お客さまにとって、より簡易で分かりやすい導線の見直しを適宜実施しております。
- お客さまの疑問に分かりやすく応えるために、「よくある質問」を定期的に見直し、QAの追加やアップデートを行っています。

◆ お客さま視点での役立つ情報の提供

- 当社の商品にご加入頂いたお客さまには、第一生命グループへ個人情報を提供する旨の同意を頂いたうえで、第一生命のオウンドメディアである“ミラシル”（*1）に掲載のおすすめ記事や各種イベントの案内など生活に役立つ情報のメールを配信し、多くのお客さまに閲覧いただくことができました。
- 今後もお客さま視点で、お役立ち情報の提供を充実してまいります。

*1：ミラシルHP <https://mirashiru.dai-ichi-life.co.jp/>



<取組状況 5> 「利益相反の適切な管理」の取組状況 【方針4】

◆お客さま・社会への社会的責任を果たすための利益相反の適切な管理

- お客さまの利益が不当に害されることがないよう、「利益相反管理方針」等の方針・規程を制定するとともに、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、適切に管理しています。また、第一生命ホールディングスの利益相反管理統括所管とも連携して定期的に管理体制を検証し、必要に応じて見直しをしています。
- お客さまの利益が不当に害されることがないよう、お客さまのニーズに沿った商品の提案を行うために、保険募集代理店に対し適切な指導を行っています。
- また、お客さまの分かりやすさ向上の観点から、当社ホームページに「利益相反管理方針」を掲載し情報提供の充実を図っています。

利益相反管理方針

第一生命ホールディングス株式会社（以下、「当社」といいます）は、「お客さま第一の価値実現方針」を執行するとともに、第一生命グループの「グループ利益相反管理基本方針」に基づき、当社としては同社の利益相反管理もしくは利益相反管理（以下、「当社等」といいます）が行う取引に伴って利益相反が発生することによりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反の発生がもたらす取引の適正を管理しています。

1. 利益相反管理態勢の整備

当社は、利益相反管理所管および利益相反管理者を定め、業務担当部署から採り上げた場で利益相反取引を一元的に管理します。また、当社利益相反の利益相反管理態勢と連携し、定期的に管理体制を検証し、必要に応じて見直しを行います。

2. 利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型等

利益相反管理の対象となる取引とは、お客さまが自らの利益を優先させようとする意向を明確に表明する機会において、お客さまの利益が不当に害されるおそれがある取引（以下、「対象取引」といいます）です。対象取引の特定にあたっては、利益相反管理者が、業務担当部署の協力を得て定期的に決定します。対象取引の類型は、「グループ利益相反管理基本方針」に開示するのとおりとします。なお、これは原則として限定を行い、必要に応じて見直しを行います。

- (1) 当社等の利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合
- (2) 他のお客さまの利益を不当に優先させることにより、お客さまの利益を不当に害する可能性がある場合
- (3) お客さまの取引情報を当社等が不当に取得して利益を害する可能性がある場合
- (4) その他お客さまの利益を不当に害するおそれがある場合

3. 対象取引の管理方法

対象取引の管理は、以下に掲げる方法により行いますが、これらに限ることなく、業務担当部署も連携し、適正に管理を行います。

- (1) 対象取引に関わる会社・担当者間で情報の連携を行う方法
- (2) 対象取引の公正性を確保のと、取引条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該お客さまに開示する方法

4. 利益相反管理の対象となる会社

本方針において、利益相反管理の対象となる会社は、以下のとおりです。

- 第一生命保険株式会社
- 第一生命インテグリティ生命保険株式会社
- 第一生命ファースト生命保険株式会社
- アセットマネジメントOne株式会社
- アセットマネジメントOneリアルタイムインベストメント株式会社
- 第一生命リアルタイムアセットマネジメント株式会社
- ジャパンエッセレントアセットマネジメント株式会社
- みずほ第一フィナンシャルテクノロジー株式会社
- 第一生命カードサービス株式会社

<取組状況 6> 「お客さま第一の業務運営の定着」の取組状況【方針1(2),方針2(2),方針5】

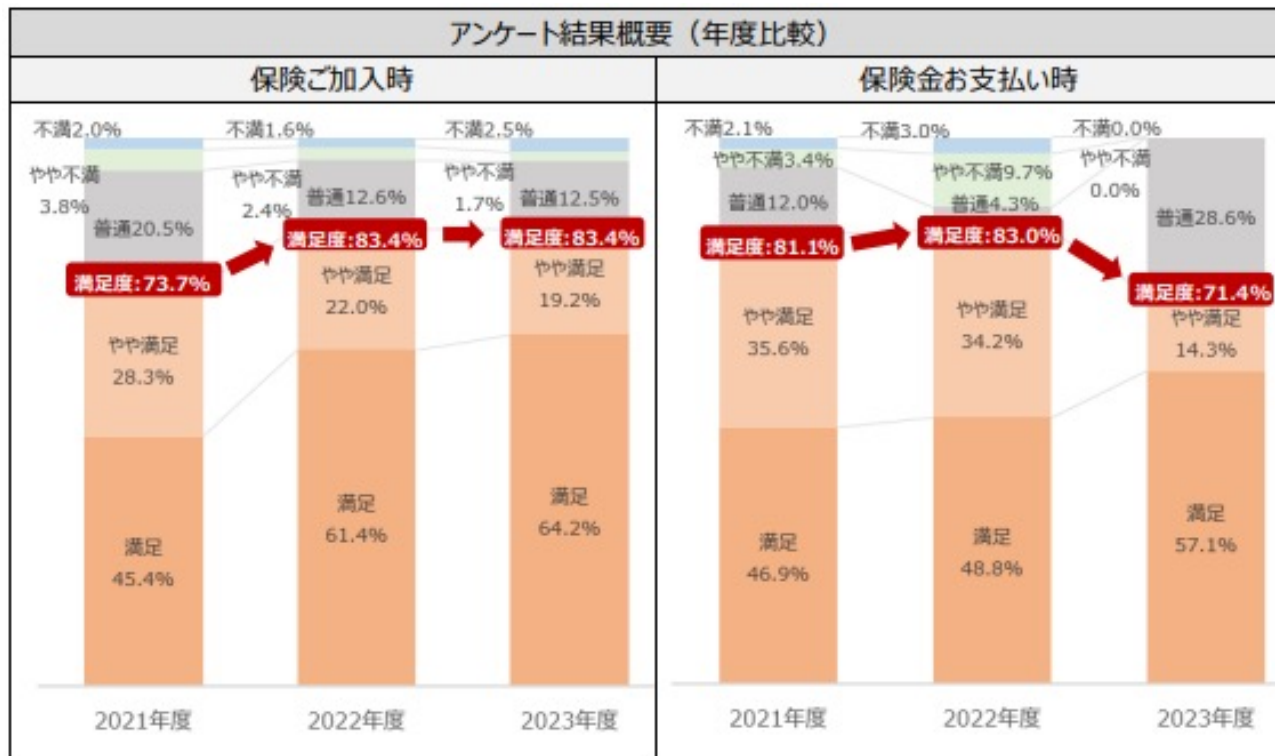
◆お客さま第一の業務運営方針の定着に向けた取組み

- ▶ 当社は、「一生涯のパートナー」をグループ理念に掲げる第一生命グループの一員として、経営基本方針に「最大のお客さま満足の創造」「社会からの信頼確保」等を定め、お客さま第一の業務運営について社内での浸透・徹底を図っています。
- ▶ 経営層が全従業員に対して当社ミッションである「あなたらしくをスマートに！」について、価値観の共有化を図るとともに、高い専門性と職業倫理を持って業務に取り組むことができる企業風土の醸成と文化の定着に取り組んでいます。
- ▶ コンプライアンスに関する従業員研修を定期的・継続的に実施することにより、お客さま保護に資するコンプライアンス意識の醸成に努めています。
- ▶ 新商品・サービス開発時には、内部統制委員会や社内定例会議において商品・サービスの内容を説明・共有するなど、従業員、代理店等の教育・支援を行っております。
- ▶ 組織の評価において、お客さまの声やコンプライアンスに係る指標等を設定しています。

<取組状況 7> 「お客さま第一の業務運営の定着」の取組状況 【方針5】

◆お客さま第一の業務運営の定着を評価する指標【KPI】

- ▶ 当社は、「お客さま第一の業務運営方針」に基づいた各取組みの進捗が、お客さまや社会からどのように評価を受けているかを測るべく、毎年アンケート調査を実施しています。
- ▶ 2023年度のデジホ全体のお客さま満足度は、保険ご加入時で83.4%（前年実績と同じ）、保険金お支払い時で71.4%（前年差▲11.6%）となりました。保険金お支払い時の実績が下がっておりますが、「不満・やや不満」の実績は0件となるなど、お客さまからの評価が底上げされている傾向もみられております。今後もお客さま満足度調査の結果について、内容を分析の上、更なるお客さま満足度向上に向けた取組みを推進してまいります。



◆お客さまからいただいた声

◇ 保険金お支払い時の声

- 😊 保険金が出たのもあるが、丁寧な対応をしていただいたし、必要書類の添付が非常に簡単だった。また返答が早い。感謝。
(70代男性 2024年1月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- 😊 簡単に手続きできたから。ありがとうございました。
(60代男性 2023年11月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- 😞 行き帰り別々にチケットを購入した場合、該当する補償事由によっては、帰りの補償を受けられないのがやや残念。
(50代女性 2024年3月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)

◇ その他の声

- 😊 今回申し込みをした安価な補償の他に、台風などの気象も補償する総合タイプと二種類あれば良いと思った。
(50代女性 2024年2月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😊 保険金支払いが電子マネーであってもかまわないが、使えないお店があるので、いろいろな場所で利用できるとありがたい。
(年齢不明 女性 2024年3月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😊 郵便番号や電話番号を入力するとき、ハイフン(ー)は不要、と説明すると良いかも知れません。
(年齢不明 男性 2024年2月 航空券キャンセル費用保険に加入)