

2025年7月

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく 2024 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2024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いただける少額短期保険会社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)、原則6(注1)(注2)(注4)(注6)(注7)および補充原則1、2、3、4、5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(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しています。
- ◆ 2024年度は、「トラベルキャンセル保険」の販路拡充、「航空券キャンセル費用保険」の補償内容を一部拡大、12月には「傷害保険」の販売を開始しました。これにより、当社のデジホ商品は5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」「傷害保険」）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。
- ◆ 「航空券キャンセル費用保険」について、ご家族やペット（犬または猫）の入院等によるキャンセルといった従来の補償対象に加えて、搭乗先の目的地でのイベントの中止または延期によるキャンセルも補償対象とすることでサポート範囲の拡大を可能としました。
- ◆ 12月に販売を開始した「傷害保険」については、各地で開催される「お子さま向けスポーツ能力測定会」に参加されるお子さま向けに提供しました。
- ◆ 保険金の請求に対しては、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営業日以内に保険金を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、お申込みから給付金のお受け取りまで、すべてのお手続きがスマホで完了することが可能で、電子マネーでの給付金のお受け取りなど、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	2024年度改善事例
航空券キャンセル費用保険の申込手続きについて、「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。	航空券キャンセル費用保険の申込手続きについて、住所、電話番号の入力画面に「ハイフンなしの入力見本」を掲載いたしました。（2024年8月）
「子どもがインフルエンザなどで発熱した場合などは保険の対象になりますか？」というお問い合わせを多数いただきました。	この事例を説明する動画を作成し、「よくあるご質問」に掲載いたしました。（2024年11月）
キャンセル保険のお申し込み時に「同行者の入力漏れをした」と数名のお客さまからお声をいただきました。	保険の申込画面について、同行者の入力欄を予め2つ表示する画面仕様に変更いたしました。（2025年3月）



加入前に不明な点など、メールでのやりとりで分かりやすく説明していただき、助かりました。手続きもしやすかったです。（30代女性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険に加入）

保険を使用しないことを祈るばかりです。簡易に入力できて時間もかからずありがたい限りです。（30代男性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険に加入）



給付金の請求に手間が掛からずわかりやすく、書類があればすぐに請求できるので安心できた。（50代女性 2025年3月 医療保険「みまもりスク」の給付金を請求）

ライブなどで遠征することが多いので、500円の「推し活保険」はすごく助かります！（年齢不明女性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険の給付金を請求）



<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)】

◆“新しい保険のカたち”の探求－商品・サービス－

1. 「スポーツ能力測定あんしん保険」(正式名称：傷害保険) の提供 (2024年12月～)

- ◆ 一般社団法人スポーツ能力発見協会(以下：DOSA)は最新の測定機器を使用したスポーツ能力測定を日本全国で実施し、これまでに測定してきた約 6 万人を超えるデータをもとに、子どもたちに向いているスポーツを伝えることでスポーツとの出会いを創出しています。
- ◆ 本商品により、スポーツ能力測定時の万が一のケガによる入院・手術への備えを提供することで、保護者の皆さまが、お子さまが楽しみながら持てる力を全力で発揮する姿を、より安心した環境で応援できる一助となることを願い、商品提供を開始しました。
スポーツ能力測定会の申込みと同時に本商品に加入申込できるシームレスな加入導線を構築する等、お客さまの手続き負荷の少ない保険加入体験を共創しています。
- ◆ 両社は本協業を通じて、保護者の皆さまに安心をお届けするとともに、次世代を担う子どもたちの健やかな成長を支援していきます。



<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、「今回のお申込手續について、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82.8%（対前年+9.6%）と、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。
- ◆ 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。
- ◆ また、画面遷移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）については他社の導線との比較等を実施し、画面・導線の改善を図るなど、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いただいたお客さまには、第一生命グループへ個人情報を提供する旨の同意をいただいたうえで、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に、「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に、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

第一ステップ中間搾取型販売方式（以下、「中社」といいます）は、「販売元と第一の最終消費者」を結ぶとともに、第二の顧客グループの「1グループ利益構造を管理する方針」に賛同し、当該企業は同社の利益構造に関与もしくは利益構造を築く（以下、「中社等」といいます）が行う態勢によって利益構造が整えらるることにより販売元の利益が不当に減されること防止という、利益構造の再設計が最目的の構造に分類されます。

1. 利益相反管理態勢の整備

同社は、製造業管理用製品及び製造業管理用システム、業務用用紙等から構成した「電子製造業管理用製品」を一定の範囲に提供し、また、本社及び関係会社の製造業管理用製品等と連携し、定期的に提供物更新を行い、必要に応じて補償も行う。

2. 利益相反のおそれがある取引の特定プロセス、類型編

料率調整費等の対象となる費用とは、お客様が自らの商品を製造・加工するとの意思の表明を依頼者へ提出し、使用において、お客様の商品が実際に加工されるそれが製造費用(以下、「製造費用」といいます)です。製造費用の算定にあたっては、料金調整費項目が、製造費用の算定基礎となるのに加えて、決定します。製造費用の算定は、「グループ料金調整費標準表(以下)」に依り算定するものといたします。なお、これは標準的な算定方法であり、必要に応じて算定方法を変更いたします。

- (1) 当該貨物の品名を不同に指定し得ることにより、お書きの正の品名を不同に高する態様が係る場合
- (2) 熱のにお書きの正の品名を不同に指定し得ることにより、お書きの正の品名を不同に高する態様が係る場合
- (3) お書きの正の数量仕様を当該貨物に不同に割当てて品名を異にする態様が係る場合
- (4) その他お書きの正の品名を不同に高するものが係る場合

3. 対象取引の管理方法

計算機利用の管理は、以上で述べた方法により行い直す所、これらに照会ごとしく、計算機利用の管理も厳密に、適切に管理を行い直す。

- (1) 対象数値に関する条件・数値の範囲や数値の標準化の方法
- (2) 対象数値の合計値を算出する・数値基準決定の方法を改善する方法
- (3) 対象数値を平均する方法
- (4) 対象数値に違い・おおよその割合分布を元に算出される平均値があることについて、明確な数値決定に繋がる方法

4. 利益相反管理の対象となる会社

本方針において、製品・サービス開発の計画と改善は、以下のとおりである。

[illegible]

<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】

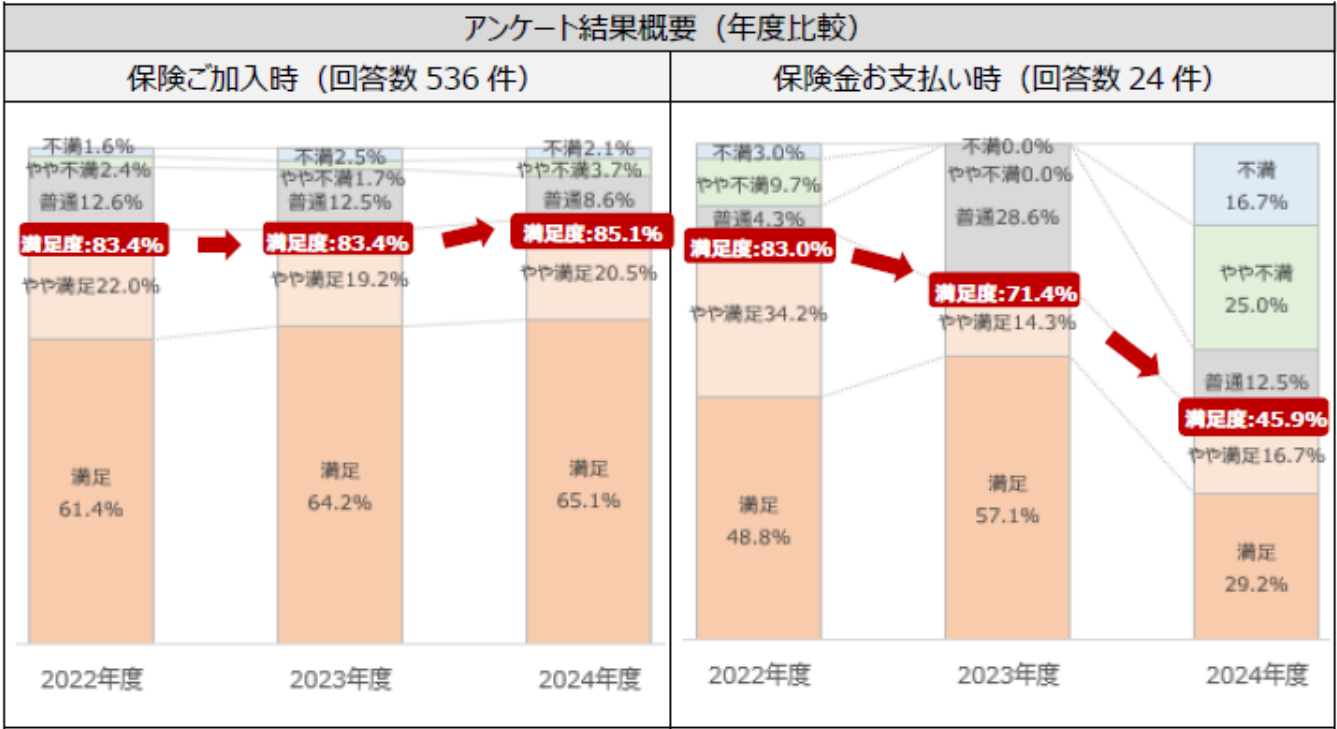
◆お客さま第一の業務運営方針の定着に向けた取組み

- ◆ 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【K P I】

- ◆ 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。
- ◆ 2024年度のデジホ全体のお客さま満足度は、保険ご加入時で85.1%、保険金お支払い時で45.9%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、「添付する画像を撮影することが難しい」「アップロード可能なデータ容量が少ない」といったデジタル手続きの仕様や品質向上を求めるご要望をいただいた結果と受け止めております。
今後も お客さま満足度調査の結果について、内容を分析のうえ、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

- 😊 急な自己都合にも誠実に対応していただき感謝しております。これからも何かありましたらよろしくお願い致します。ありがとうございました。
(50代男性 2024年6月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- 😊 ライブなどで遠征することが多いので、500円の「推し活保険」は凄く助かります！
(年齢不明 女性 2025年1月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- 😊 給付金の請求に手間が掛からず分かりやすく、書類があればすぐに請求出来るので安心できた
(50代女性 2025年3月 医療保険「みまもりリスク」の保険金を請求)
- 😞 画像を撮るのが難しい。メールをスクショしても見づらい。
(50代 性別不明 2025年1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

- 😞 重要事項説明書に具体例があると分かりやすいと思いました。(どういうケースがOKでどういうケースがNGなのか。特に同伴者規定の箇所)
(30代女性 2024年11月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 家族での旅行だと、1人が病気になると他の家族も旅行に行けなくなるため家族全員がキャンセル対応できる保険にして欲しい
(50代男性 2024年10月 航空券キャンセル費用保険に加入)

(注)有効回答数：560件