

「お客さま第一の業務運営方針」に基づく 2025年度取組状況について

第一スマート少額短期保険株式会社

2026年7月

- 第一スマート少額短期保険株式会社（代表取締役社長：稲尾 行宣）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2025年度の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。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」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。

「あなたらしく」をスマートに！



第一スマート少額短期保険株式会社

< 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、Daiichi Life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。
- 2025年度は、「トラベルキャンセル保険」の販路拡充に加え、5月に「熱中症保険」、10月には「搜索・救助費用保険」の販売を開始しました。これにより、当社で販売中のデジホ商品は5商品（「航空券キャンセル費用保険」「トラベルキャンセル保険」「傷害保険」「熱中症保険」「搜索・救助費用保険」）となり、日常の様々な場面で「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。
- 2024年度に販売を開始した「傷害保険」については、2025年度に全国各地で開催された「お子さま向けスポーツ能力測定会」に参加されたお子さま約3,700名に安心をお届けすることができました。
- 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すべてのお客さまに平均すると2営業日以内に保険金等をお支払い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商品を提供すること、お申込みから保険金等のご請求まで、すべてのお手続きをスマートフォンで簡単・スピーディーに完了できることを大前提に、電子マネーでの保険金等のお受け取りを可能にするなど、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、安心して一歩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が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	2025年度 改善事例
保険金の振込はいつされるのでしょうか。 （保険金査定結果のお知らせメールには近日中に送金する旨を記載）	保険金等の査定結果お知らせメールに「口座着金予定日」を記載するようシステム改定を実施しました。（2025年5月）
保険金の請求時、不備の連絡がありましたが、不備等回答のページにはフリーワードの記載枠があるのみで、どこに記入するかのご案内はありませんでした。入金については速やかに行われ、問題ありませんでした。ありがとうございました。	不備通知を送付する際に、お客さまが迷われることのないよう、案内文言を見直しました。それ以降、同様のお声は頂戴しておりません。（2025年8月）



年々暑くなる中、高齢の親の分まで一緒に申し込めるのがとても助かりました。
これで少しでも、もしもの不安が減るのが嬉しいです。
（30代女性 2025年7月 熱中症保険に加入）

対応がすごく早いの、保険に入っている事により気分が悪い時にすぐに病院に行こうと決断できました。万が一に備える為の保険ですが万が一になる前に自分の行動も早くなるのが良かったです。
（40代男性 2025年8月 熱中症保険の給付金を請求）



子供とペットと旅行のため、万が一に備えて加入しました。初めてのグランピング旅行でキャンセル料も安くないため、このような保険があって安心しました。申し込み画面も分かりやすくとても良いと思います。
（30代女性 2025年6月 トラベルキャンセル保険に加入）

台風を懸念して保険に入ろうと慌てて登録しました。出発前に対象ではないと気づき、保険料も割安だったからいいか。くらいの気持ちでしたが、まさか父が亡くなるとは思いませんでした。パッと保険満了のメールを見て、すごいなあ...と思い、手続きをしましたがすぐに入力も終わり良かったと思いました。
（40代女性 2025年9月 航空券キャンセル費用保険の給付金を請求）



「ココヘリを持っていて、この保険に入らない理由がない」と感じお申し込みさせていただきました。事前に「何かあったときの備え」をしておくことが安心感につながり、心の余裕につながるとしています。費用負担もなく、手続きも分かりやすくすぐにお申し込みが完了できました。
（40代男性 2026年3月 捜索・救助費用保険に加入）

< 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

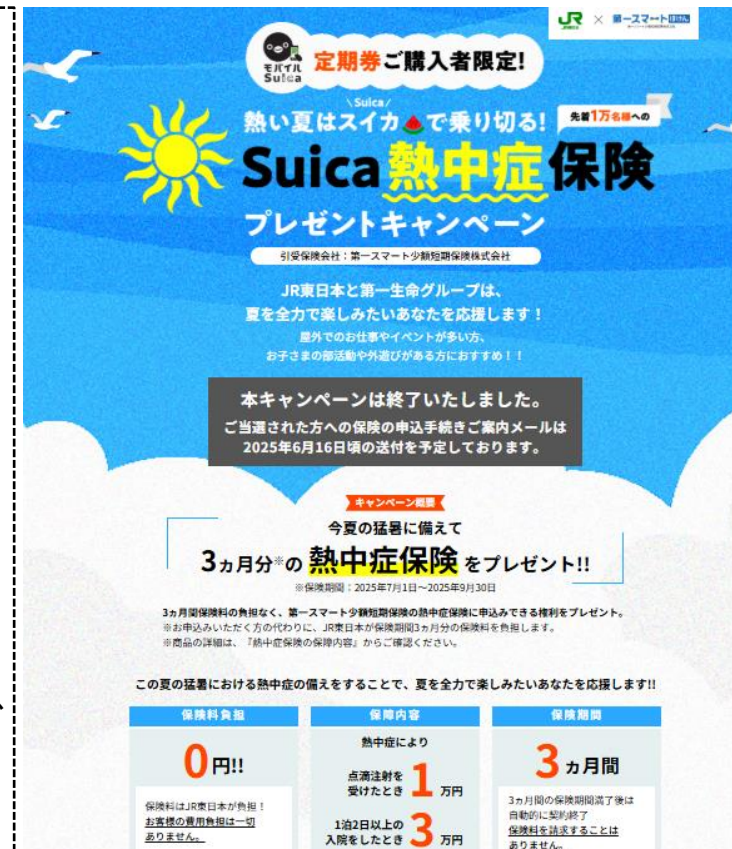
「デジホの熱中症保険」（正式名称：熱中症保険）の提供（2025年5月～）

- 近年、温暖化の影響もあり、夏の猛暑が続き、熱中症による救急搬送人員が増加しています。
総務省消防庁の報告によれば、2024 年 5 月から 9 月における熱中症による救急搬送人員が、2008 年の調査開始以降最も多い約 9.7 万人となる等、熱中症対策の重要性が一層高まっています。
- そこで当社では、「熱中症に特化した」保障を、デジタル手続きを通じて「簡単・スピーディー」に、かつ「リーズナブルな保険料」で提供を開始しました。

【東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本）との取組み事例】

～Suica の体験価値向上に向けた共創の取組み～

- 東日本旅客鉄道株式会社と当社が連携して、Suica での新しい体験価値をお客さまにお届けすることを目指し、一定の条件を満たすモバイル Suica 定期券ご購入者に対し、保険料の負担なく（JR東日本が負担）当社の熱中症保険（保険期間 3 カ月間）に申し込みできる権利をプレゼントするキャンペーンを実施しました。（右図参照）
- 今回のキャンペーンを踏まえ、お客さまの健康増進や地域社会の活性化・安全・安心につながる共創の取組み、そして 2028 年開始予定の「Suica アプリ」（仮称）への保険商品・サービスの提供に向けた検討を進めていきます。



定期券ご購入者限定!

熱い夏はスイカ🍉で乗り切る!

Suica 熱中症保険

プレゼントキャンペーン

引受保険会社：第一スマート少額短期保険株式会社

JR東日本と第一生命グループは、
夏を全力で楽しみたいあなたを応援します！
屋外でのお仕事やイベントが多い方、
お子さまの部活動や外遊びがある方におすすめ！

本キャンペーンは終了いたしました。
ご当選された方への保険の申込手続きご案内メールは
2025年6月16日頃の送付を予定しております。

※キャンペーン期間

今夏の猛暑に備えて
3ヵ月分*の熱中症保険をプレゼント!!

※保険期間：2025年7月1日～2025年9月30日

3ヵ月間保険料の負担なく、第一スマート少額短期保険の熱中症保険に申込みできる権利をプレゼント。
※お申込みいただく方の代わりに、JR東日本が保険期間3ヵ月分の保険料を負担します。
※商品の詳細は、「熱中症保険の保険内容」からご確認ください。

この夏の猛暑における熱中症の備えをすることで、夏を全力で楽しみたいあなたを応援します!!

保険料負担	保険内容	保険期間
0円!! 保険料はJR東日本が負担！ お客様の費用負担は一切ありません。	熱中症により 点滴注射を受けたとき 1万円 1泊2日以上以上の入院をしたとき 3万円	3ヵ月間 3ヵ月間の保険期間満了後は自動的に契約終了 保険料を請求することはありません。

< 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－②

「ココヘリ搜索・救助費用ほけん「ONE（ワン）」(正式名称：搜索・救助費用保険)」の提供 (2025年10月～)

- AUTHENTIC JAPAN社の山岳搜索サービス「ココヘリ」会員向け商品提供を開始しました。
- AUTHENTIC JAPAN社では、遭難等の万一の際、会員に貸与される専用の発信機を活用し、様々な状況においても自分の位置を正確に搜索・救助機関に伝えることができ、全国の搜索ネットワークを駆使し、警察・消防と連携しながら提携している民間ヘリコプター・ドローン、または地上からの搜索を実施する「ココヘリ」サービスを提供しています。
- 公的機関による救助活動は原則公費、ココヘリと提携している民間搜索隊による搜索費用はココヘリの年会費に含まれているため、役務提供限度額内であればココヘリ会員の費用負担は発生しませんが、公的機関が出動困難な状況であること等を理由に、「遭難対策協議会」等に出動が依頼されるケースがあり、これまで当該費用は、自己負担や別途山岳保険に加入いただく必要がありました。
- この自己負担を軽減すべく、当該費用を30万円まで補填する保険を創設。保険料はAUTHENTIC JAPAN社が負担。山岳搜索サービス「ココヘリ」に当社のココヘリ搜索・救助費用ほけん「ONE（ワン）」を組み合わせることで、登山におけるより安全・安心な環境を届けています。

ココヘリ搜索・救助費用ほけん

ONE

【正式名称：搜索・救助費用保険】
引受保険会社：第一スマート少額短期保険株式会社

ベルくん



- 1 搜索・救助活動に従事した者の**人件費・日当**など（対人費用）
- 2 救助にあたって必要な**装備費・保険料・交通費・食糧費**など（対物費用）
- 3 **ヘリコプター運航費用**（運航にかかる一切の費用を含む）
- 4 上記以外で第一スマートが妥当と認めた費用

< 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、昨年度に続き80%以上のお客さまにご満足いただくことができました。また、保険金等の請求手続きのしやすさにご満足いただいたお客さまの占率は、昨年度から大幅に上昇し、79.9%となりました（昨年度の満足占率は55.6%）。
- 申込画面において、保険金等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」を明記するとともに、重要事項説明書やFAQにも記載することで、お客さまにご理解いただけるよう努めております。
- 加えて、一部の商品において、ご加入時の本人確認にあたり、オンラインでの本人確認（eKYC）の仕組みを導入しました。これにより、オンライン上で本人確認が完了し、即時で契約が成立するなどお客さまの利便性が向上しました。
- 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。また、検索・救助費用保険については、加入対象者の理解促進を目的とした解説動画を作成し提供しました。

◆ お客さま視点での役立つ情報の提供

- 新たな取組みとして、新商品の加入対象者から寄せられた疑問点を中心に解説する動画を作成して提供しました。動画を視聴することにより、お客さまの疑問が解消し、正しく理解したうえで加入をご検討いただくことを期待しています。
- 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。

< 解説動画 >



まず、なぜココヘリには今回の保険が必要だったのかということを

< 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

第一スマート少額短期保険株式会社（以下、「当社」といいます）は、「お客さま第一の業務運営方針」を履行するとともに、Daiichi Lifeグループの「グループ利益相反管理基本方針」に基づき、当社または当社の親金融機関等もしくは子金融機関等（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がないよう、利益相反のおそれがある取引の適切な管理を行います。

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、業務担当所管等から独立した立場で利益相反取引を一元的に管理します。また、当社は親会社の利益相反管理統括所管と連携し、定期的に管理態勢を検証し、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、お客さまが自己の利益を優先させてくれるとの合理的な期待を抱く状況において、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、個別具体的な事情を総合的に勘案して決定します。対象取引の類型は、「グループ利益相反管理基本方針」に則り以下のとおりとします。なお、これらは継続して検証を行い、必要に応じて見直しを行います。

- 1.(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.(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.(3) お客さまの取引情報を当社等が不当に利用して利益を得る可能性がある場合
- 4.(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、個別具体的な事情も勘案し、適切な管理を行います。

- 1.(1) 対象取引に関わる会社・部署の間で情報の遮断を行う方法
- 2.(2) 対象取引の公正性を確認の上、取引条件または方法を変更する方法
- 3.(3) 対象取引を中止する方法
- 4.(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主な会社は、以下のとおりです。

第一生命保険株式会社
第一フロンティア生命保険株式会社
第一ネオ生命保険株式会社
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オルタナティブインベストメンツ株式会社
第一生命リアルティアセットマネジメント株式会社
ジャパンエク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
Daiichi Life ペイメント株式会社

< 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5】

◆ お客さま第一の業務運営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Daiichi Life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

- 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。
- 2025年度のデジホ全体のお客さま満足度は、保険ご加入時で82.5%、保険金等のお支払い時で79.9%となりました。
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。

◇ 保険ご加入時の声

- 😊 最近別の金融機関の本人確認アプリがまったく機能せずストレスフルだったので、貴社の申込スキームのスムーズさに感動しています。
(40代男性 2025年12月 捜索・救助費用保険に加入)
- 😊 申し込みに関する部分のシステムレスポンスや必要な情報量などが適切だった。
(40代男性 2025年6月 熱中症保険に加入)
- 😊 スマホで、簡単に手軽に申込ができた上、1日だけというプランがとてもいいなと思いました。
(50代女性 2025年8月 熱中症保険に加入)
- 😊 キャンセル料が高いと感じた中、こちらの保険の案内が有りとても安心しました。やはり急な体調不良が一番心配だったので、掛金も少額でこのような内容の保険があって良かったと思います。安心して旅の準備が出来ます。
(50代女性 2025年10月 トラベルキャンセル保険に加入)
- 😊 以前から利用していたら、申し込みにかかる時間がからず、手続きが早く出来るので、いいです。
(50代男性 2025年10月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 日額プランで申し込みたかったのですが、保険期間を選ぶところで1ヶ月か2ヶ月しか選べず、そこで月額プランになっていることに気づきました。1日プランにするにはタブ切り替えが必要ということがわかりにくく手間取りました。
(30代女性 2025年6月 熱中症保険に加入)
- 😞 入力する項目が多すぎます。航空券を予約した時点で入力した情報を引き継げるようにしてほしい。メールをみながら予約番号などを入力する作業は、絶対にミスする人がでると思う。
(30代男性 2025年10月 航空券キャンセル費用保険に加入)
- 😞 本人確認の写真撮影のピントが合わせづらい。また画像読み込み精度が低く、マイナンバーカードが期限切れと誤認識された。
(40代男性 2025年11月 捜索・救助費用保険に加入)

◇ 保険金お支払い時の声

- 😊 子供がいるとどこで風邪をもらってくるか分からず、旅行前日まで気をつけていても急に発熱することが多いので、このような保険があると安心して旅行を迎えることができます。
(40代男性 2025年11月 トラベルキャンセル保険の保険金を請求)
- 😊 近年の夏の暑さはいつ熱中症になってもおかしくないと痛感しました。少額の契約なので家族、友人にもおすすめしたいです。
(40代男性 2025年9月 熱中症保険の保険金を請求)
- 😊 手続きが簡単。添付書類について。体調不良のなか、紙書類を集めるのは負担がかかるため、メール文のスクリーンショットを添付することで請求できるのは非常に助かりました。
(30代男性 2025年5月 トラベルキャンセル保険の保険金を請求)
- 😞 出張の交通手段の領収書について、自家用車での公務出張などは公共交通機関ではないため領収書がなく、提出に困った。
(20代女性 2025年10月 航空券キャンセル費用保険の保険金を請求)
- 😞 携帯で色々するのが大変だった。
(50代女性 2025年9月 熱中症保険の保険金を請求)
- 😞 請求に必要な具体的な書類が、請求画面に入らないとわからなかったのが少し不便でした。
(40代女性 2025年10月 熱中症保険の保険金を請求)

< 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

