お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と 評価指標（KPI）の設定について

スマイル少額短期保険株式会社

2017年9月に公表致しました「お客様本位の業務運営に係る基本方針」に関し、取組状況の公表並びに取組状況を確認する評価指標（KPI）の設定につき、ご報告いたします。

【お客様の最善の利益の追求】

当社は、「お客様の最善の利益」とは、お客様が必要としている商品を提供し、保険金や給付金を迅速にお支払することと考えております。

約款では、お客様からの請求書類が当社に到着した翌日から起算して、5営業日以内（高齢者施設入居者家財保険の損害保険金は30営業日以内）に保険金・給付金をお支払する旨、規定しておりますが、請求書類に不備等が無い場合には、速やかにお支払できるよう心掛けております。（KPI①参照）

お客様からの保険金等ご請求に対し、当社の支払対応がどのくらいご満足いただいているかを測る一つの指標として、入院給付金支払時にアンケート形式にて顧客満足度の調査をしています。（KPI②参照）

【利益相反の適切な管理】

当社は、お客様の利益を不当に害することにならないように、リスク管理委員会等で利益相反のおそれがある取引の管理に努めてまいります。

【重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、お客様に商品を選定していただくツールとして、当社ホームページが重要であると考えております。ホームページのトップ画面では、お客様のニーズから商品を選定していただけるような工夫をしております。お客様の情報収集ツールとして、スマートフォンがパソコンを上回る勢いで普及してきている事を鑑みて、スマートフォンでの見やすさ、操作性の向上等、利便性を高めました。

【お客様にふさわしいサービスの提供】

当社は、お客様からの声を商品に反映させていただくことで、お客様にふさわしいサービスの提供が可能と考えております。

2015年に発売した「転ばぬ先の杖（高齢者施設入居者家財保険）」に、有料老人ホームの職員様のご意見を反映した新たな特約「高齢者施設損害補償特約」を付帯し、2018年6月に「転ばぬ先の杖プラス」を発売いたしました。また、同時期に、サービス付き高齢者向け住宅の入居者様からのご要望を受け、「てんとうむし（介護サポート総合保険（高齢者向け住宅入居者傷害入院特約・高齢者向け住宅損害補償特約））」を発売いたしました。

今後もお客様の声を商品開発に反映させてまいります。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社では、全役職員に対して、継続的なコンプライアンス研修を実施し、「お客様本位の業務運営」の定着を図っております。

【取組状況を確認する評価指標（KPI）について】

① 保険金等請求書類到着日翌日からお支払までの平均支払日数

(2023年4月から2024年3月末までの集計)

※入院給付金及び傷害入院給付金は、約款の規定では、5営業日以内の支払

2.00 営業日

② 入院給付金支払に関する満足度アンケート

(2023年4月から2024年3月末までの集計)

※給付金支払時にお客様にご協力いただき、3段階の評価("満足"、"普通"、"不満")の回答数を集計

	満足	普通	不満
請求連絡時の対応	69.2%	14.1%	0%
請求書類の送付	66.7%	16.7%	0%
支払期日	73.1%	10.3%	0%

《ご参考》

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま第一の業務運営に関する方針」との関係

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。）」と当社「お客様本位の業務運営に係る基本方針（以下、「当社方針」という。）」の関係は以下のとおりです。

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

- ・金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- ・原則4、原則5（注2・注4）、原則6（注1～4）は、当社の引受形態上、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。
- ・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>

なお、対応関係表の詳細につきましては、以下をご参照ください。

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		スマイル少額短期保険株式会社		
■取組方針掲載ページのURL :		https://smile-ins.co.jp/news/pdf/240628okyakusamahonni.pdf		
■取組状況掲載ページのURL :		https://smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumiKPI.pdf		
原則		実施・不実施 ※6	取組方針の該当箇所 ※6	取組状況の該当箇所 ※6
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2. お客様の最善の利益の追求	【お客様の最善の利益の追求】
	(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2. お客様の最善の利益の追求	【お客様の最善の利益の追求】
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3. 利益相反の適切な管理	【利益相反の適切な管理】
	(注) 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。 ・ 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3. 利益相反の適切な管理	【利益相反の適切な管理】
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に情報提供すべきである。	非該当	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ボツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumiKPI.pdf)	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ボツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumiKPI.pdf)
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4. 重要な情報の分かりやすい提供	【重要な情報の分かりやすい提供】
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 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4. 重要な情報の分かりやすい提供	【重要な情報の分かりやすい提供】
(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	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ボツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumiKPI.pdf)	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ボツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumiKPI.pdf)
(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4. 重要な情報の分かりやすい提供	【重要な情報の分かりやすい提供】
(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。	非該当	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ボツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumiKPI.pdf)	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ボツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumiKPI.pdf)
(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4. 重要な情報の分かりやすい提供	【重要な情報の分かりやすい提供】

原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 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5. お客様にふさわしいサービスの提供	【お客様にふさわしいサービスの提供】
	(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	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)
	(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	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)
	(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	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)
	(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	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)	・「お客様本位の業務運営に係る基本方針の取組状況と評価指標(KPI)の設定について」内「ご参考」2ポツ目 (https://www.smile-ins.co.jp/news/pdf/240628torikumikpi.pdf)
	(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関す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5. お客様にふさわしいサービスの提供	【お客様にふさわしいサービスの提供】
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 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枠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6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み】
	(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. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み】

【照会先】	
部署	管理統括部
連絡先	03-4326-8403

※6「お客様本位の業務運営に関する原則」の原則2-7(これらに付されている注)を含む)毎に、「実施」、「一部実施」、「不実施」、「非該当」を選択し、取組方針・取組状況の該当箇所(項目名、見出し、ページなど)を記載してください。
金融事業者のウェブサイトに掲載されている対応関係表と本報告フォーマットと不一致があれば、金融事業者リストへは掲載されません。