「お客様本位の業務運営に対する基本方針」に関する主な取組状況

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、さまざまな声を真摯に受け止め、サービスの向上・ニーズに沿った商品の開発に積極的に取り組み、お客様の満足を追求し続けます。

【主な取組状況】
・お客さまからのお問い合わせをメールもしくは「お問い合わせフォーム」から受け付けており、いただいたご意見やご質問に対して速やかに回答が出来る体制を作っております。
・お客様から寄せられた声から得られた気付きや反省点をもとにサービスの改善に取り組んでおります。
・お客様が簡単に各種お手続きができるよう、継続的にお申込みフォームや契約者マイページの改良を実施しております。
・妊娠中の方がご加入いただける「母子保険はぐ」のお客さまから、出産後はより安価な医療保険に加入なさりたいというお声を受け、よりシンプルで安価な「はぐファミリー医療保険」を開発しました。

2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理体制を整備し、利益相反のおそれのある取引の適切な管理に努めます。

【主な取組状況】
・当社では、「利益相反管理方針」を定め、営業部門から独立した利益相反管理責任者を設置し、当社内で利益相反の対象となる恐れがある取引の管理を一元的に行っています。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品の内容等に応じ、お客さまが商品を選択する上で重要な情報を分かりやすく提供してまいります。

【主な取組状況】
・「母子保険はぐ」は、インターネット上で販売を行っておりますが、ご家族と保障の内容をご相談なさりたいというお声を受け、わかりやすい商品パンフレットを作成しております。
・FAQ（よくある質問）をより活用いただけるよう、お客さまからのお問い合わせや FAQ（よくある質問）の閲覧状況の分析を元にして、継続的に FAQ（よくある質問）記事の追加や、記事中の文章表現の修正に取り組んでおります。

4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまのライフイベントに合わせたご要望にお応えする商品や加入方法を提供いたします。

【主な取組状況】
・「母子保険はぐ」では、出産後は誕生したお子さまに関する保障が開始しますが、出産後の心身共に大変な時期になるべくお手間とならないよう、お子さまの情報登録がインターネット上で完結するシステムを構築しております。
・新型コロナウイルス感染症の流行による、旅行や飲食における突発的な予約キャンセルに対するリスク管理の意識の高まりを受け、キャンセル費用に関する商品の開発を行い、提供しております。
・コロナ禍が明け、学校の団体旅行は再開の兆しを見せましたが、以前として急なケガや病気によりキャンセルの懸念は残っていることから、学校団体旅行向けのキャンセル保険を提供しております。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、保険商品の知識を身につけるための従業員教育を実施することで、お客さま満足度の向上・維持に努めてまいります。また、お客さま満足度の向上・維持に向けた取組みを踏まえた評価体系の構築に努めてまいります。

※本取組は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しております。

原則との関係は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表をご確認ください。

なお、原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～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・サービスの取り扱いがないため、取組の対象としておりません。

掲載・更新年月日:　2024年7月12日

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	スマートプラス少額短期保険株式会社
■取組方針掲載ページのURL　:	https://www.smartplus-insurance.com/fiduciary-duty-policy/
■取組状況掲載ページのURL　:	https://www.smartplus-insurance.com/「お客様本位の業務運営に対する基本方針」に関する主な取組状況_2023年度.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	**【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	1. お客様の最善の利益の追求 4. お客様にふさわしいサービスの提供	1. お客様の最善の利益の追求 4. お客様にふさわしいサービスの提供
	（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	1. お客様の最善の利益の追求 4. お客様にふさわしいサービスの提供	1. お客様の最善の利益の追求 4. お客様にふさわしいサービスの提供
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	2. 利益相反の適切な管理	2. 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	2. 利益相反の適切な管理	2. 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情報提供すべきである。		非該当	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」

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	3. 重要な情報の分かりやすい提供	3. 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	3. 重要な情報の分かりやすい提供	3. 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	＜参考＞金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に対する基本方針」の対応関係	＜参考＞金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に対する基本方針」の対応関係
	（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	3. 重要な情報の分かりやすい提供	3. 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、顧客において同種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	＜参考＞金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に対する基本方針」の対応関係	＜参考＞金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に対する基本方針」の対応関係
	（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	3. 重要な情報の分かりやすい提供	3. 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	4. お客様にふさわしいサービスの提供	4. 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	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」
	（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	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」
	（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	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」
	（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	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」
	（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。	非該当	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」	〈ご参考〉金融庁が公表する『顧客本位の業務運営に関する原則』と当社の『お客さま本位の業務運営に関する方針』の対応関係内「※印」
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	5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み	5. 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	5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み	5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

※本取組は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しております。
原則との関係は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表をご確認ください。
なお、原則 4、原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1～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・サービスの取り扱いがないため、本取組の対象としておりません。

【照会先】	
部署	お客様サポートセンター
連絡先	support@smartplus-insurance.com