

「お客様本位の業務運営方針」に基づく 業務運営の取組状況について

2023年度(2023年4月～2024年3月)

2024年12月に策定・公表いたしました「お客様本位の業務運営方針（第4版）」に基づく2023年度の取組状況を公表いたします。

また、方針や取組状況については、定期的に公表を行うとともに必要に応じて改訂を行います。

※なお、一部の取組みに関しては2024年度に開始、実施したものが含まれております。

当社は、“主に葬儀費用に備える資金を保険商品で提供する”事業目的を掲げ、エンディング企業のパイオニアとしての誇りと責任を企業理念とする会社です。

この企業理念をより実践的に具現化するために、お客様の利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みに努めております。

また、この取組みをより一層強化・徹底していくために、「お客様本位の業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

なお、当社は2022年7月1日に「お客様本位の業務運営方針（第3版）」を新たに公表しております。本資料は「お客様本位の業務運営方針（第3版）」に沿って実施した、2023年度の取組結果をお示しするものです。

《お客様本位の業務運営方針》

- 運営方針 1：お客様の最善の利益の追求
- 運営方針 2：お客様にふさわしい商品・サービスの提供
- 運営方針 3：重要な情報の分かりやすい提供
- 運営方針 4：利益相反の適切な管理
- 運営方針 5：手数料の明確化
- 運営方針 6：従業員に対する適切な動機づけの枠組み

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、金融庁原則）と当社「お客様本位の業務運営方針」（以下、当社運営方針）の関係は以下のとおりです。

金融庁原則 [○]	当社運営方針 [○]
原則 2 [○]	運営方針 1 [○]
原則 3 [○]	運営方針 4 [○]
原則 4 [○]	運営方針 5 [○]
原則 5 [○]	運営方針 3 [○]
原則 6 [○]	運営方針 2 [○]
原則 7 [○]	運営方針 6 [○]

- 金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- 当社の保険商品は、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、金融庁原則 5（注 2）（注 4）および原則 6（注 1）～（注 5）に対応する方針はございません。

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。

当社は、お客様の最善の利益の追求を最優先に掲げ「お客様本位の業務運営」の推進を行う経営に努めています。

【経営理念】

- (1) 保険事業を通じて、お客様の“ありがとう”が溢れる会社を目指し、全従業員とその家族の幸せを実現します
- (2) 「原理原則に則った」「道理に合った」「道徳に反しない」経営を行い、社員の成長が会社の成長に繋がる、活気に溢れた会社にします。

【基本指針】

- 生命保険の原点は人を思いやる心 (The heart of life insurance is caring people)
- 保険制度の基本である“人を思いやる心 (利他主義) をすべての基本の考え方とします。

取組状況

災害救助法発令による保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い状況

当社は災害救助法が適用された地域のお客様に対して金融上の措置をホームページに掲示し迅速、適切な対応に努めました。令和4年度に発令された災害に対する取組み状況は以下のとおりです。

【発令された災害救助法発令内容】

災害救助法適用発令内容	対象地域 のお客様 対象件数
令和5年石川県能登地方を震源とする地震にかかる災害救助法の適用(石川)	0
令和5年梅雨前線による大雨及び台風第2号による災害等に対する金融上の措置について(茨木・和歌山・埼玉・静岡)	45
令和5年6月29日からの大雨にかかる災害等に対する金融上の措置について(山口)	1
令和7年7月7日からの大雨による災害等に対する金融上の措置について(島根・福岡・佐賀・大分・富山・秋田・青森・石川)	101
令和5年台風第6号(沖縄県)	63
令和5年台風7号(京都・兵庫・鳥取)	206
令和5年台風13号(福島・茨城・千葉)	198
令和6年能登半島地震(石川・新潟・富山・福井)	2,564
令和6年1月23日からの大雪等(岐阜県)	0

※対象件数には、共済契約を含みます。

上記の発令による保険料払込猶予および保険金請求などの簡易取扱いのお申出はありませんでした。

- (1) お客様への商品の利便性の創造
- (2) お客様へのサービスの充実にむけた制度、サービスの創造
- (3) 「お客様の声」を活かしたサービスの創造
- (4) お客様のニーズにこたえる商品の創造
- (5) 高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造
- (6) 高齢のお客様や障がい者への配慮
- (7) 適切・迅速な保険金支払体制の構築
- (8) お客様サービスを持続するための情報管理体制の強化
- (9) お客様本位の営業を浸透させる代理店態勢整備の推進

取組状況

- (1) 「お客様への商品の利便性の創造」に関する取組み
- (2) 「お客様へのサービスの充実にむけた制度、サービスの創造」に関する取組み

当社は、DX 推進の一環として2021年10月より、オンライン 保険相談サービスの導入準備を進め、2022年6月より開始（実装実験）いたしました。本サービスの導入により、全国のお客様と対面での保険相談が可能となり、お客様はパソコンやスマートフォンを通じて、ご自宅等どこからでもお気軽に保険に関する相談ができるようになりました。

2023年度には合計23件のご利用をいただくとともに、本サービスを拡大し、募集代理店への転用・応用を開始いたしました。

なお、本サービスは、株式会社アドバンスクリエイト（本社：大阪市）が開発した保険相談特化型ビデオ通話システム「Dynamic OMO」を利用して行います。



保険市場

HIKINICHERA
The Insurance Marketplace

令和4年〇月〇日

各位

大阪市中央区瓦町三丁目5番7号
株式会社アドバンスクリエイト
代表取締役社長 濱田 佳治
(コード番号: 8798 東証第一部)
(連絡先) 総合企画本部長 若井 義
電話 06-6204-1193

人とテクノロジーを深化させ進化する会社

ペル少額短期保険で「Dynamic OMO」を正式導入！
～保険事業会社では6社目、保険業界のスタンダードシステムを目指す～

株式会社アドバンスクリエイト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：濱田佳治、東証一部上場、証券コード：8798、以下「当社」、<https://www.advancecreate.co.jp/>）が自社開発した保険相談特化型のビデオ通話システム「Dynamic OMO」について、ペル少額短期保険株式会社（以下「ペル少短」）での正式導入が決定いたしましたので、お知らせいたします。




ペル少額短期保険

■「Dynamic OMO」の販売状況

- ・ペル少短で正式導入！
- 2022年2月より、ペル少短において正式導入が決定いたしました。生命保険や損害保険、少額短期保険などの保険事業会社での導入は、チュールッと生命、ライフネット生命、FWD生命、SBI損害保険、SBIいきいき少額短期保険に続いて6社目となります。今後、ペル少短向けに販促ユーザーIDを発行してまいります。また、その他複数の保険事業会社で導入を検討いただいております。
- ・他業種の大手企業でも導入検討中！

B to C のビデオ通話に特化した「Dynamic OMO」は、保険相談以外の B to C 領域でも使い勝手が良いことから、保険業界のみならず他業種の大手企業からも多数の引き合いをいただいております。生産性向上への寄与や強固なセキュリティは保険業界以外からも評価いただいております。大手クレジットカード会社で正式導入された他、銀行や証券会社においても導入を検討いただいております。

1



株式会社アドバンスクリエイトHPより転載

取組状況

(3) 「お客様の声」を活かしたサービスの創造への取組み

当社は、商品・サービスの提供に向けた取組みを推進するためにお客様の声を持続的に収集しております。お客様の声は電磁的データで記録保存しコンプライアンス推進委員会や経営会議・取締役会などでお客様の声を活かした改善に努めました。

分類	商品内容に関する照会	契約内容に関する照会	保険料支払状況に関する照会	更新に関する照会	告知に関する照会	変更書類に関する照会	旧共済商品に関する照会	非対面に関する照会	資料請求に関する照会	保険金請求に関する照会	解約請求に関する照会	その他	合計
受付件数	582	705	958	322	22	445	213	20	1623	344	388	226	5848
構成比	10%	12%	16%	6%	0.5%	8%	4%	0.5%	27%	5%	7%	4%	100%

2023年度お客様相談室 苦情受付状況（千の風）

分類	受付件数	構成比
商品に関するご不満	11	61%
代理店に対するご不満	5	29%
当社事務手続きに関するご不満	1	5%
当社に対するご不満	1	5%
合計	18	100%

(過去3年間の苦情受付状況)

2022年度苦情受付件数 15件
 2021年度苦情受付件数 22件
 2020年度苦情受付件数 25件

取組状況

(4) お客様のニーズにこたえる商品の創造への取組み

当社では、主に高齢の方を対象にした暮らしに役立つ情報を、ホームページ上の「コラム」として発信しております。この「コラム」について閲覧数などを集計し、より良い商品・サービスの創造に向け、お客様ニーズの把握に努めております。



ベル少短かわら版 公開日：2024年8月28日 最終更新日：2024年10月28日

《自力と他力》 | ベル少短 かわら版 VOL.44

《自力と他力》 仏教には、力で修行して悟りを目指す自力で修行するといっても、

1.1. 国や自治体などの制度を利用する

経済的に困難な状況にある場合、国や自治体が提供しているさまざまな制度を利用できる場合があります。これらの制度は、収入や資産状況によって利用できる範囲が異なるため、対象者に当てはまる場合はお住まいの市区町村の役所にご相談ください。各制度の具体的な内容については、以下で詳しく解説します。



ベル少短かわら版 公

《香の歴史》 | ベル少短

《香の歴史》 日本書紀に「6カマドで焚いた香、その煙がた」と書いてありますよに

1.1.1. 葬祭扶助制度

葬祭扶助制度は、生活保護を受けている世帯が経済的な理由で葬儀をおこなうことが困難な場合に、葬儀費用の一部を国または地方公共団体が支給する制度です。具体的には故人が生前生活保護を受けていた場合や、遺族が生活保護を受給している場合などに利用できます。

助成金額は葬儀の規模や内容、地域の基準などによって異なりますが、葬儀費用の全額または一部が支給されるケースがあります。



ベル少短かわら版 公

《蠟燭》 | ベル少短 か

《蠟燭》 日常何気なく使用し、歴史で具体的な資料として分と、中国・漢の時代に連続し

1.1.2. 葬祭費・埋葬費などの補助金を利用する

葬祭費・埋葬補助金制度は、自治体によって名称や対象者、支給額が異なる制度です。故人が国民健康保険や後期高齢者医療制度に加入していた場合などに、葬儀費用の一部を補助するケースがあります。

葬儀費用だけでなく、火葬場使用料や搬送費用などが対象となる場合があります。

葬儀費用の補助金については以下の記事でも詳しく解説しています。参考にしてみてください。
参考：「葬儀費用の補助金とは？補助金の種類や申請方法をわかりやすく解説」



ベル少短かわら版 公

《遠夜法要》 | ベル少短

《遠夜法要》(たいやはらよ、遠夜と呼びます。遠とは「味になり、夜通し故人のため

1.1.3. 預貯金仮払い制度

預貯金仮払い制度は相続が発生した場合、相続手続きが完了する前に相続人が故人の預貯金から一定額を仮払いできる制度です。金融機関によって仮払いできる金額や手続きが異なるため、故人が口座を持っていた金融機関に直接お問合せください。

通常、相続人全員の同意や法定分割協議書が必要となるケースが多いですが、一部の金融機関では簡易な手続きで仮払いを受けられる場合があります。



ベル少短かわら版 公

《数珠の起源》 | ベル少

《数珠の起源》 数珠とも書か、仏教のシンボルは数珠で用品です。その起源は、お経

1.2. 葬儀ローンを使用して分割払いをする

葬儀ローンは葬儀費用を分割で返済できる金融商品です。銀行などの金融機関や葬儀社と提携している信販会社などが取り扱っています。審査に通過すればすぐに利用できるケースが多く、葬儀の準備を急ぐための資金を確保できます。

ただし、金利が発生するため、総返済額は増える点に注意が必要です。

葬儀ローンの利用には審査が必要です。一般的に早ければ1-2週間で審査結果が出ることも多いですが、申請する会社によって異なるため契約時に確認しましょう。

また、申請の流れも申請する会社ごとに異なるため、確認しておきましょう。

取組状況

(5) 「高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造」に関する取組み

(6) 「高齢のお客様や障がい者への配慮」に関する取組み

高齢社会の進展が著しい我が国の社会情勢や、保険業法改正による情報提供義務、意向把握・確認義務が定められ、また「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。

さらに、2017年に「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表が行われたことなどの背景から、従来以上に高齢者・障がい者に対する適切な対応が求められています。


このような背景を踏まえ、当社では2022年度から、一般社団法人日本少額短期保険協会が主催する「認知症サポーター養成講座」の受講を積極的に推奨しております。2023年度に、お客様と直接お話をする機会が多い担当部門の社員全員の受講を終了しています。

認知症サポーター

認知症サポーターとは

認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに取り組んでいます。

認知症サポーター養成講座は、地域住民、金融機関やスーパーマーケットの従業員、小、中、高等学校の生徒など様々な方に受講いただいています。

▶ [全国キャラバン・メイト連絡協議会HP](#) 

認知症サポーターに期待されること

1. 認知症に対して正しく理解し、偏見をもたない。
2. 認知症の人や家族に対して温かい目で見守る。
3. 近隣の認知症の人や家族に対して、自分なりにできる簡単なことから実践する。
4. 地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる。
5. まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する。

認知症サポーター養成講座

認知症サポーター養成講座は、地域や職域団体等で、住民講座、ミニ学習会として開催しています。

受講をご希望の場合には、在住・在勤・在学の自治体事務局へお問い合わせ下さい。

▶ [全国の自治体事務局一覧（全国キャラバン・メイト連絡協議会HPより）](#) 

取組状況

(7) 適切・迅速な保険金支払体制の構築

当社では、保険金等の支払いが、少額短期保険業者を含む保険業者の基本的かつ最も重要な機能であることを認識し、保険金等支払事務が適時・適切に実施できるための支払管理態勢を構築することを心がけております。

2023年度における千の風の保険金支払件数、支払所要日数（請求書類が完備してからお支払までの日数）は以下のとおりです。

保険金支払所要日数（2023年度）

支払所要日数	件数
当日	181
1日	464
2～3日	138
4～6日	28
7日～	14
合計	825

取組状況

(8) 「お客様サービスを持続するための情報管理体制の強化」に関する取組み

当社は、サイバー攻撃に対応するためのサーバー管理、ネットワーク機器等に係る監視を強化する等、顧客データの管理体制の強化に努めております。また、万一サイバー攻撃によってサービスの提供に支障が生じた場合は、コンティンジェンシープランに基づき利用者へのアナウンスや組織内外の連携を適切に行い、サービスの提供が迅速に復旧できるよう努めております。

2023年度の主な取組みは以下のとおりです。

①マルウェア対策の強化

主にemotetへの対策として、全社で定期的な感染チェックを実施しました。

②社内ネットワーク機器の安全性確認

社内セキュア環境維持のため、UTM機器や各種ネットワーク機器のファームウェアアップデートを確実に実施し、安全性を高めました。

③ITセキュリティ教育・指導

- ・定期的なITセキュリティ学習を行い、従業員のセキュリティスキル向上を図りました。
- ・社内PCモニタリングソフト等を活用し、適切な指導や教育を実施しました。

④情報漏洩防止対策の一環として、資産管理ソフト『マリオン』を導入し、社員PCを管理お行っています。**⑤SMSの運用**

SMSを活用したお客様への情報提供の拡充を図りました。

取組状況

(9) 「お客様本位の営業を浸透させる代理店態勢整備の推進」に関する取組み

代理店に対して、顧客本位の業務運営を推進するためWeb研修プログラムを構築し代理店の経営者はじめ保険募集人や業務・教育担当者も参加し自代理店の強み弱みを把握するなど、勧誘方針に沿った提案型営業の教育に努めました。また募集代理店研修会などで研修を実施しています。

勧誘方針

当社はお客様への保険商品の販売・勧誘方針を次のとおり定めております。

1. 商品の販売にあたっては、保険業法、消費者契約法、金融サービスの提供に関する法律、その他の関係法令等を守り、適正な販売に努めてまいります。
2. 商品の販売にあたっては、お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の習得、研さんに励み、わかりやすいご説明に努めてまいります。
3. お客様の商品に関する知識、ご購入目的、財産の状況等を総合的に勘案し、ご意向と実情に沿った商品をご選択いただけるよう努めてまいります。
4. 商品の販売にあたっては、お客様の立場に立って、時間、場所等について十分配慮するよう努めてまいります。
5. 万一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のご請求にあたり適切な助言を行うよう努めてまいります。
6. お客様のご意見、ご要望をお聞きし、商品ご提供の参考にさせていただきよう努めてまいります。

ベル少額短期保険株式会社

プッシュ型から顧客本位の提案型営業へ

アプローチ研修
本業でも活かせる顧客対応の考え方

顧客の購買心理に合わせた「千の風」
の適切なお提案とは
(お問い合わせからご契約までの流れ)

ベル少額短期保険証

せて頂いた研修のワンポイント（拡大質問・限定質問）は、
部を用いたものです。
顧客のニーズを探り、満足して自社の商品やサービスを買ってもら
スキルの一つです。
まなく、旅行のご担当者様・事前相談のご担当者様におかれましても
言えるのではないのでしょうか？
面談スキルの研修も行ってあります。
りますが、日時・参加人数の分散開催も可能です。
をお待ちしております。

深険は、エンディング業界の皆様と共に学びながら、成長して
っています。面談スキルも皆様の本業の領域においても活かせる
と思います。受講をお待ちしております。

千の風オスズメの仕方

優秀な営業パーソンの行動パターンを理解し、普段
の活動に活かしましょう。

ベル少額短期保険株式会社

アプローチとは

に人間的な触れ合いを作り出し、お客様のニーズ・状況・価値観・購
け出すこと

言葉は「近づき」「接近」という意味ですが、ここで言うところのアプローチとは、まさに「お客様の心の扉
。あなた自身の人格を認めてもらい、さらに信頼してもらうことがアプローチの段階なのです。
る前の、自分自身を売り込む研究をしています。
ま、次の段階（プレゼンテーション）に進むことは販売成功の可能性を著しく低下させてしまいます。

何を探るか⇒ お客様の状況

からニーズは発生しません。お客様の状況がニーズを生むのです。
知るほど、ニーズに関する私たちの理解は深まります。

お客様の状況: お客様を取り巻く環境の事実や状態、できごと、
それに対するお客様の気持ちや意見。

状況を探ると: なぜお客様がニーズを持ったのか理解出来る。
またニーズを推奨することも出来る。

- (1) 情報のわかりやすさへの配慮
- (2) 諸手続きの簡素化にむけた取組み
- (3) 提供する情報の充実

取組状況

- (1) 「情報のわかりやすさへの配慮」に関する取組み
- (2) 「諸手続きの簡素化」に関する取組み
- (3) 「提供する情報の充実」に関する取組み

当社の販売商品はニーズの特性から70歳以上でお申込みをされるお客様が7割以上を占めていることから、資料請求のご希望があった際には、お申込みの前にお読みいただく「手続きガイド（6ページ）」をお送りし、より分かり易い商品説明や申込書の記入方法を動画でサポートを行うなど情報のわかりやすさへの配慮の促進に努めています。

また、ご高齢のお客様には、契約引受部門の担当者が直接お客様にご連絡差し上げ、契約内容や告知の確認等を行う「サンクスコール」を実施し、ご意向の把握・確認の徹底に努めています。

さらに、解約など一部のお手続きについて、保険証券を必要としていたそれまでの運用を改め、証券のご提出を省略することなど、お手続きの簡素化に努めました。

【手続きガイド】申込みにさきだし、ご確認ください

本資料は、申込みにさきだち、特にご注意ください事項をまとめた「手続きガイド」です。詳細は、「契約のポイント・重要事項説明」、「高齢者フレット」などの資料の資料を十分にご確認ください。
また、ご提案の保険商品がお客様のニーズに沿った内容である十分に確認いただき申込ください。

■ 仮社会保険力の確認について ■
契約者・被保険者・受益人のいずれかが「仮社会的勢力」に該当する場合、保険契約は引受けません。また、契約期間中や保険金請求時、これに該当する事実が判明した場合は、保険契約が解除されたり、保険金が支払われないことがあります。

～ 目次 ～

- 1 当社は少額短期保険業者です 3ページ
- 2 少額短期保険業者が提供する保険商品の特徴 3ページ
- 3 当社が提供する保険商品の特徴 3ページ
- 4 募集保険「千の風」募財団（遺贈販売）での申込条件について 3ページ
- 5 募集保険「千の風」の募集内容や申込書・告知書の記入方法を動画でみたいとき 4ページ
- 6 保険申込書の記入にあたり、ご注意くださいこと 4ページ
- 7 募集保険告知書の記入にあたり、ご注意くださいこと 5ページ
- 8 引受けできない主なご懸念について 5ページ
- 9 郵送による申込みの恐れ 6ページ
- 10 保険の責任開始日（保険の開始時期）について 6ページ

5 募集保険「千の風」の商品内容や申込書・告知書の記入方法を動画でみたいとき

募集保険「千の風」の動画でお客さまをサポートします！

商品サポート 書き方サポート

募集保険「千の風」の特長を動画でわかりやすく説明！

募集保険「千の風」の申込書・告知書の記入方法を動画でわかりやすく説明！

申込書の記載事項に十分な誤りがあるときは、当社が当該事項を訂正・補充することがあります。また、提出された書面につきましては、当社に帰属し、契約の成立・不成立にかかわらず返却しません。

6 保険契約申込書の記入にあたり、ご注意くださいこと

募集保険「千の風」は、1年更新型の定期保険で満期保険金や解約返戻金がない商品です。更新日の年齢に応じて、**保険料一定タイプ**は、「お支払（保険料）が上がります」、**保険料一定タイプ**は、「保障（死亡保険金）が下がります」

【お問合せ】
保国内設
フリー

7 募集保険告知書の記入にあたり、ご注意くださいこと

募集保険告知書（申込書 内面 8）

新薬薬、心臓病薬、狭心症、などの脳・心臓のご懸念
予防的であっても、血液をサラサラにして血栓を広がりにくくする効用薬（ワーファリン、アスピリン、アムロジピン等）を処方されている場合は、「治療中」の取扱いとなります。必ず【募集保険告知書】に記入してください。

「がん」のご懸念
「がん」の病歴、および最終の治療年月日からの経過年数によって引受けの審査をいたします。
※ 治療・・・手術、抗がん剤治療、放射線治療、温熱療法、免疫療法等

通院やお薬を飲んでいる
「定期的に病院に通っている」「お薬を飲んでいる」場合は、治療を受けている病名の告知が必要です。病歴1～3に記入してください。

特別条件付保険特約（引受Wide）について
現在の健康状態やご病状などに応じて下記の特別条件付保険特約（引受Wide）を付加して引受けすることがあります。

【特約1】保険金相対支払法
一部の病歴、お支払いする保証金額を減らす条件で、引受けする特約です。

【特約2】特別保険料徴収法
一部の病歴、お支払いいただく保険料を増やす条件で、引受けする特約です。

【特約3】加入条件付法
主要かつ多くの病歴の同時発症（同時に加入できる病歴の発生頻度）をその年の発症回数に引きつけて引受けする特約です。お支払額に引受け特約の適用が適用される場合があります。

8 引受けできない主なご懸念について
ご病歴によりましては、**引受けできない場合**があります。※引受けの条件は請求する場合があります。

- ・現在、術介療法を受けている
- ・認知症
- ・現在、検査の結果持っている
- ・現在、入院中である・入院を勧められている
- ・人工透析を受けている、受ける予定である
- ・3年以内の病歴（心臓薬・狭心症等）
- ・パーキンソン病
- ・肝硬変
- ・アルコール依存症
- ・慢性腎不全
- ・統合失調症
- ・多発性骨髄炎
- ・慢性リンパ腫
- ・骨髄異形成症候群
- ・再生不良性貧血
- ・慢性肝炎
- ・心臓病
- ・脳卒中脳软化
- ・・・等

【契約申込書】

- ・契約料（＝無償）
- ・契約者様の手帳

① 当初意向把握
② 申込プラン
③ 重要事項確認
④ 申込内容の届

※ ご記入誤りや記入方法をご不明な

9 郵送による申込みの流れ

STEP 1 お客さまからの資料請求、ペル少額から募集保険の資料申込書の発送

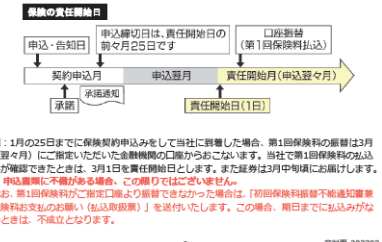
STEP 2 申込書・告知書をお送りください。ペル少額まで電話

STEP 3 ペル少額で引受可否の確認

STEP 4 ペル少額引受保証、申込みのお届け、お書きの届

※お客様の健康状態を専用SMS（ショートメッセージサービス）でご確認する場合があります。

10 保険の責任開始日（保険の開始時期）について
申込みいただいた契約を当社が承認した場合には、「承諾通知」と第1回保険料口座振替案内を保険契約者あてに郵送いたします。当社は第1回保険料のお込みがあった月の1日から契約上の責任を負います。また、同日を契約日よりして保険期間などの計算をおこないます。



お客様と利益相反が生じる可能性のある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めてまいります。また、利益相反の管理態勢は常設委員会(コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会)を通じて利益相反の抵触がないかを適切に把握できる体制の構築に努めてまいります。

取組状況

「利益相反の適切な管理」に関する取組み

《利益相反の管理態勢》

当社は、常設委員会(コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会)のなかで、利益相反の抵触がないかを適切に把握できる体制を構築しております

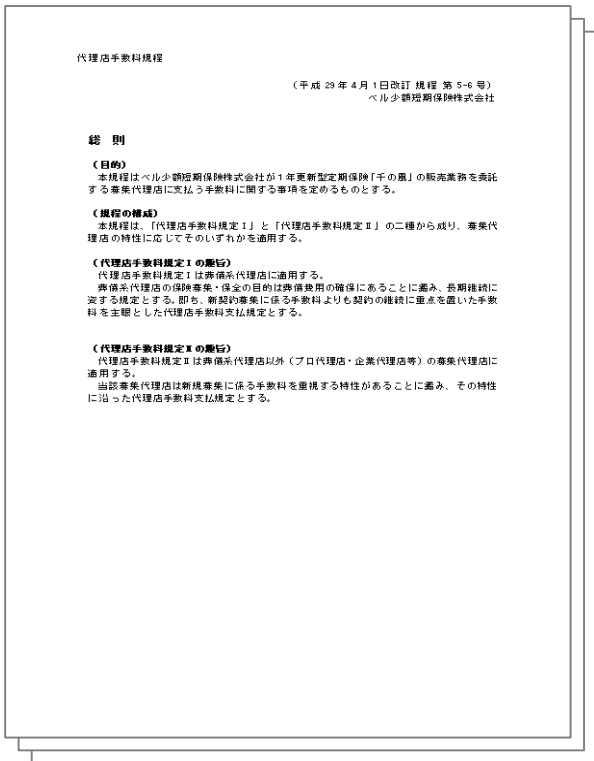
(1) 当社は、お客様がご負担される保険料から将来の保険金のお支払いに備えているほか、最善の保険商品とサービスの提供やご契約継続中のサポート、安定的なシステムの維持など、保険金を迅速にお支払いするために必要となる経費に充てています。

(2) 当社は、募集代理店に対してお客様に最善の保険商品の販売・推奨やご契約継続中のサポートを行う対価として手数料を支払っていますが、その手数料は募集代理店の業態や商品の特性、募集代理店の業務品質の改善取組みの状況などを考慮して設定しています。

取組状況

「手数料の明確化」に関する取組み

- 当社が代理店にお支払いする手数料は「代理店手数料規程」に基づき支給されております。手数料規程は、葬儀系代理店（第1チャンネル）と専業系代理店（第2チャンネル）に区分され、それぞれの特性に応じて規定しています。
- 代理店手数料は、募集件数だけでなく、法令違反の有無、契約後一定期間の消滅契約が所定の割合を超えた場合は手数料の戻入を行なうなど契約の品質を加味しております。また、専業系代理店については、手数料の特性から期間中の実績に基づき代理店資格の審査を経営会議で詮議し、所管部署との牽制機能が働く運営を行なっております。



当社は顧客の最善の利益を追求するための人事理念・行動指針を定め、自己変革の評価、業績達成評価等に基づく人事評価制度の推進に努めております。

取組状況

「従業員に対する適切な動機づけ」の枠組みに関する取組み

(1) 当社は、毎日の朝礼の場で経営理念の唱和と行動目標の唱和を励行しております。

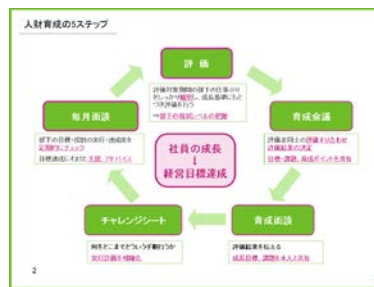
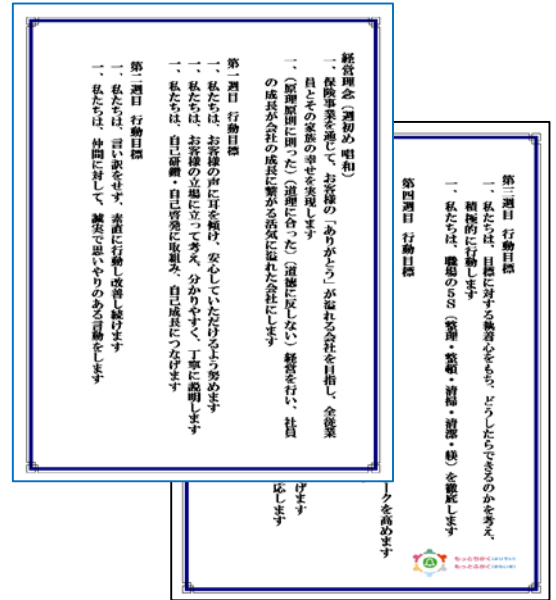
経営理念

- 一 保険事業を通じて、お客様の“ありがとう”が溢れる会社を目指し、全従業員とその家族の幸せを実現します。
- 一 (原理原則に則った)(道理に合った)(道徳に反しない)経営を行い、社員の成長が会社の成長に繋がる、活気に溢れた会社になります。

(2) 2023年度も全役職員対象に個人情報漏洩対策として情報漏えい対策や社内サイバー攻撃対策を中心とした社員向け自己学習(社内ITセキュリティ学習)を定期的に実施いたしました。また反社会勢力の排除に関する研修も実施いたしました。

(3) 当社は役職員の希望に沿って自由に受講できる「自己研鑽セミナー受講制度」を設けており、2023年度も継続して商工会議所等のセミナーを利用し持続的な業務スキルの向上に努めました。

(4) 当社は「働きがい・幸せプロジェクト」の取組みによる新しい人事評価制度を構築し、2021年度のプレ評価の運営を経て2022年度から本格運用を行い、社員が働きがいのある賃金制度・公平な人事評価制度の推進に努めております。



(5) 当社では、2024年4月に営業体制における組織改編を実施し、お客様に対するサービスの更なる向上を図っていきます。