

あたらしいを、あたりまえに

J:COM

「お客さま本位の業務運営方針」に  
基づく取組み状況の公表

2023年度

(2023年4月1日～2024年3月31日)

J:COM ほけん

ジェイコム少額短期保険株式会社

ジェイコム少額短期保険株式会社は、2020年10月に策定した「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組み状況について、同方針に沿って公表いたします。

## ご参考

### 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する取組み状況」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「金融庁原則」という。）」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」を当社webサイトで公表しました。

金融庁原則と当社取組み状況との関係は以下の通りです。

金融庁原則	当社取組み状況
原則2 顧客の最善の利益の追求	方針1
原則3 利益相反の適切な管理	方針4
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針3
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針2・方針5
原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針5

- 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)、原則6(注2・注4)は、当社に該当する商品・サービスの取り扱いがない、または複数の商品・サービスをパッケージとして販売することがないため、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。

当社は、事業者として社会的責任を自覚し、J:COMグループが掲げる「すべての人を大切にする」という行動指針を胸に、お客さま、取引先、協力・提携会社の皆さま、従業員すべての人々を尊重します。また、すべての業務の向こう側にお客さまがいることを常に意識し、感謝の気持ちを忘れず、迅速に対応します。お客さまの声を商品やサービスの改善に活かす取組みを推進し、お客さまの最善の利益を追求してまいります。

## 取組み状況

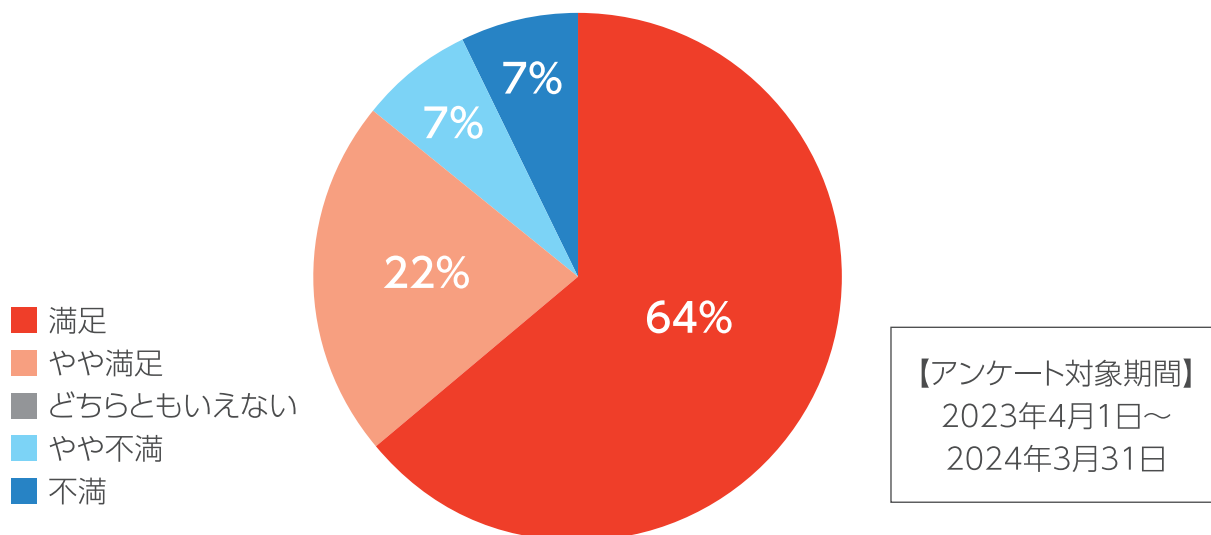
### 1 お客さまの声を活かす仕組み

- コールセンターで受けたお客さまの声はデータベースで一元管理しており、日々主管部署が確認、必要に応じてお客さまとの会話録音を再度聞き、お客さまにご満足いただけるよう、迅速な対応を心がけております。
- お客さまの声は、主管部署が分析を行い、分析内容・改善策を該当部署に共有することで、業務品質の改善・向上に繋げております。
  - ▶ 2022年度に続き2023年度も、お客さまからの「紙申込書がわかりにくい」というお声を受け、不備内容の分析・改善策を検討のうえ、さらに抜本的に見直し、2024年5月から使用開始できるように改善いたしました。
  - ▶ 日々のお客さまの声は主管部署より該当代理店へ連携し、お客さま対応に問題がなかったか確認し、必要に応じて指導するようしております。
- 「VOC（お客さまの声）共有会」を3か月に1回実施し、苦情に限らず当社に寄せられたお客さまの声を社内で把握し、お客さま視点に立った業務運営を行っております。

## 取組み状況

## 2 お客さまの満足度向上の仕組み

- 保険金をお支払いしたお客さまや付帯サービスをご利用されたお客さまを対象に、「アンケート」を実施しております。



86%のお客さまから「満足～やや満足」とのご回答をいただきましたが、一方、14%のお客さまから「やや不満～不満」とのご回答をいただきました。

「やや不満～不満」とのお客さまの声を真摯に受け止め、ご回答いただいたアンケート内容は、社内でも共有するとともに、業務品質の維持・向上に活用してまいります。

当社は、お客さまの声に耳を傾け、ニーズを深く理解した上で、さらに一歩先を行く価値をお届けすべく、少額短期保険の特性を活かした商品開発やサービスの拡充に取り組みます。また、ご提案に際しては、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った商品・サービスのご案内に努めてまいります。

## 取組み状況

### 1 2023年12月1日、「家族のスマホ保険」を新発売

近年、モバイル端末の世帯保有率は9割を超え、個人保有率も8割以上となり、家族全員がそれぞれスマートフォンやタブレットを所有することが当たり前になりました。一方で、円安や高性能化、半導体不足等の影響によりスマートフォンの端末価格が高騰しており、それに伴い修理費用や再取得費用の負担が増大し、家計を圧迫するリスクとなっております。

当社の親会社でありますJ:COMは2015年10月からMVNO事業「J:COM MOBILE」を提供しており、その中で蓄積されたノウハウとお客さまからいただいたご要望を活用し、家族全員が安心してスマートフォンやタブレット機器をご利用いただけるよう、「家族のスマホ保険」を開発いたしました。また、「家族のスマホ保険」はJ:COM MOBILEで契約中のスマートフォンはもちろん、他社のスマートフォンやタブレット機器、SIMのみの端末についても補償するため、従来の「端末保証」に比べ、より柔軟にお客さまの多様な利用ニーズにお応えすることが商品です。

「家族のスマホ保険」はスマートフォンに「故障」、「破損」、「水濡れ」が生じた場合や「盗難」に遭った場合に修理費用・再取得費用を補償します。また、記名被保険者（ご本人）に加えて、同居する家族（2親等以内およびパートナー含む）の所有端末も補償対象とすることができます。



当社は、お客さまがご自身のご意向に沿った商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまに提供する情報の充実を図るとともに、お客さまの知識やご経験、商品の特性を踏まえて、誠実でわかりやすい情報提供に努めてまいります。

また、障がいのあるお客さまやご高齢のお客さまには、商品・サービスの内容をご理解いただけるよう、繰り返し丁寧に説明するなど配慮のある情報提供に努めます。

## 取組み状況

### 1 お客さまのご意向に沿ったわかりやすい情報提供への取組み

- 保険募集に関する研修を対象となる代理店に対して実施し、わかりやすい情報提供に取り組んでおります。
- お客さまに商品の情報提供する、パンフレット、重要事項説明書、ホームページ等は、「わかりやすく」、「正確に」をモットーに作成しております。
- ご契約後は、ご契約内容をマイページ上でご覧いただけるとともに、一部の契約内容変更をマイページ内でお手続き可能としております。

### 2 障がいのあるお客さまやご高齢のお客さまへの配慮

- 障がいのあるお客さまには障害者差別解消法に準拠し、「事業者による障がいのある人への合理的配慮の提供」を適切に行うべく、保険募集方法をマニュアルに具体的に定め、適切に対応するように努めております。
- ご高齢のお客さまには、商品・サービス等につきご理解いただけるように、ご親族のご同席を求める等の保険募集方法をマニュアルに具体的に定め、適切に対応するように努めております。

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、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、業務を行ってまいります。

## 取組み状況

### 1 利益相反の可能性のある取引の把握と管理

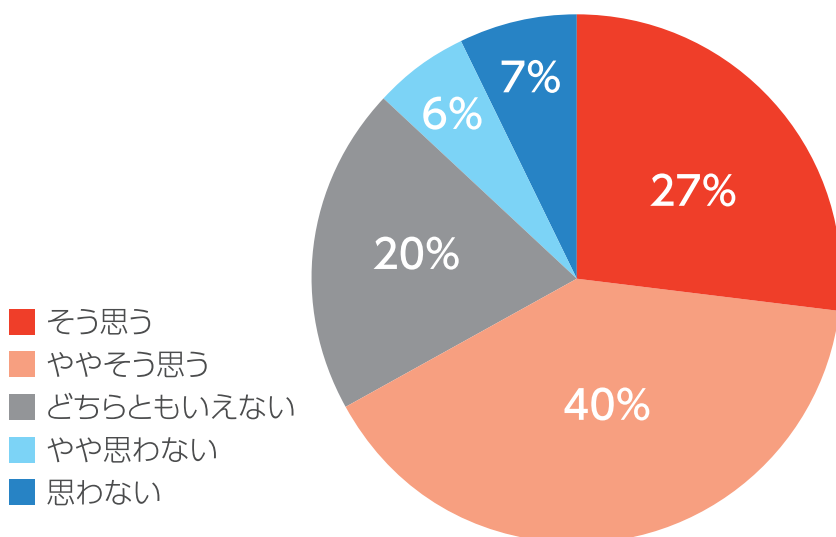
- 利益相反管理統括部署を定め、お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引の特定を含め取引の把握と管理のため、利益相反の恐れがある取引全件、コンプライアンス委員会を開催し、審議を行い、取締役会へ報告しております。
- 全社員に利益相反に関する研修を実施し、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、周知・徹底しております。
- お客さまの利益を確保するため、お客さまの最終意向確認欄にて適切にご意向を把握し、正確な情報提供を実施するよう、代理店における募集管理態勢が整備されていることを確認しております。

代理店や従業員が常にお客さま本位の行動をしていくために、研修体系的の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。

## 取組み状況

### 1 役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透

- お客さま本位の業務運営を経営計画の優先取組事項として掲げ、マネジメントより、重要性のメッセージを発信しております。
- お客さま本位の業務運営を全社員個人の業績目標に設定し、浸透と定着を推進しております。
- お客さまが当社の保険をご家族、ご友人等他のどなたかにお薦めしたいかの「アンケート」を実施しております。



【アンケート対象期間】  
2023年4月1日～  
2024年3月31日

67%のお客さまから「そう思う～ややそう思う」とのご回答をいただきましたが、一方13%のお客さまから「あまりそう思わない～思わない」とのご回答をいただきました。

「あまりそう思わない～思わない」とのお客さまの声を真摯に受け止め、ご回答いただいたアンケート内容は、社内で共有するとともに、お客さま本位の業務運営の向上に活用してまいります。



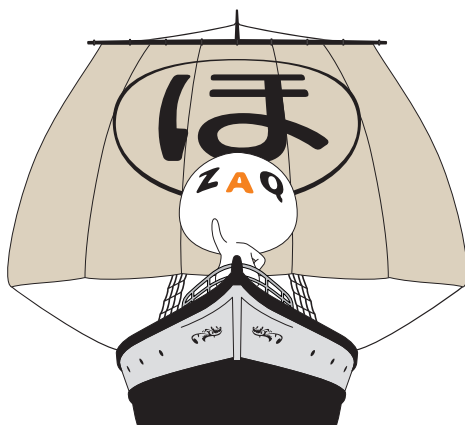
---

## 取組み状況

---

### 2 代理店・保険募集人への教育等

- お客さまへわかりやすく、正確な説明や対応等ができるかの確認として、代理店自身の自己点検を実施し、かつ、その内容を年に1度確認しております。
- 商品内容の習得および適切な商品説明等による保険募集の実施を目的として、e-Learningを用いた保険募集人への定期的な研修を実施しております。



## 2023年度 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み状況の公表

2024年6月発行

ジェイコム少額短期保険株式会社

〒102-0073 東京都千代田区九段北1-2-3

TEL 03-4216-0900

URL <https://www.jcom-ssi.co.jp/>