2023 年度

お客さま本位の業務運営方針とそれに基づく具体的取り組み結果について

2024 年6月

ミカタ少額短期保険株式会社

方針１．お客さまの最善の利益の追求

当社は、日常生活に伴って生じる広範囲の法的リスクを担保する保険商品を提供することによって、

お客さまがこれまで既往の保険会社では保護されていなかったリスクに対する分野の商品を提供し、

お客さまの最善の利益を追求いたします。

具体的な取り組み

＜１＞ お客さまの声の反映

当社は、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠意を持って適切かつ迅速に対応するとともに、有益な経営情報源として業務の改善に活用させていただき、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。

特に、当社が取扱う適用範囲が広い弁護士保険は、日本の保険業界にとっても初めての商品であり、お客さまが直面するリスクは、これまで経験したことのない分野に及ぶことも多いため、コールセンターや代理店に寄せられたお客さまの声は、主管部署においてデータ分析を行い、改善策を策定し、実施に向けて対応を図っていくことで業務品質の改善・向上につなげていきます。

これまでお客さまの声に基づいて改善した 28 事例は、当社ホームページ『お客さまの声から改善しました』に掲載しております。

<2> 保険金の支払いについて

① 保険金請求のご照会に対しては、迅速かつ適正に判断するため、当社職員が直接対応しており、今後一層電話対応体制の強化を図ってまいります。
② ご契約の内容やお客さまからご報告いただいた情報に基づいて、お支払いする保険金を適正に算出し、対象となる保険金やご請求手続きについて、分かりやすくご説明いたします。
③ 保険金がお支払いできない場合は、その理由について、担当者から口頭ならびに必要に応じて書面にて分かりやすくご説明するよう努めてまいります。

保険金支払件数は、当社ホームページ『KPI（重要業績評価指標）公表』に掲載しております。

<3> 付帯サービスについて

当社特有の付帯サービスの１つに、お客さまを対象として日本弁護士連合会との協定に基づいた、弁護士による初期相談サービスを実施しておりますが、今後とも活用されるお客さまの声を真摯に受け止め、日本弁護士連合会とより一層の充実強化に向けて協議を進めてまいります。

「弁護士直通ダイヤル」および「弁護士紹介サービス」の利用件数は、当社ホームページ『KPI（重要業績評価指標）公表』に掲載しております。

方針 2. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの多種多様なご要望にお応えするために、

既存商品の改良や新商品の開発に向けた対応を積極的に展開していきます。

また、IT を活用した「安心」「安全」「利便性」の提供を充実させていきます。

具体的な取り組み

＜I＞ お客さまの多種多様なご要望にお応えする加入手続きの提供

当社の保険は、新たな分野の保険商品サービスであるため、広く普及するまでの間は他の保険商品にも増して詳細な情報提供が不可欠であるとの認識から、対面販売を中心に代理店を通じた紙媒体ベースでの加入を受け付けてきました。

引続き、代理店を通じたきめ細やかな商品説明を行い、ご納得いただいた上で申込書に記載・署名いただく方法により、加入手続きを行っていただくとともに、お客さまの声を拾い上げてまいります。

一方で、IT による情報提供の充実や手続き面での進展は著しいものがあります。このため、Web を通じた加入手続きにも充実強化を図っており、現在は、新規契約の多くを占めるまでに至っております。このため、インターネットを通じて多くのお客さまにご加入いただく

ことに加え、スマートフォン利用者の増加を踏まえたサイトのリニューアルや情報提供の拡充強化を図り、どのような機器や環境においてもストレスなく保険加入や利用を検討いただける環境を整備していきます。

2023 年度は、公式サイトのチャットボットから「契約内容変更申込書等」のダウンロードが可能となり、お客さまによる変更手続きの利便性が向上しました。

保険の内容をより理解いただくために、多種多様な法的トラブルに関する記事を分かりやすく掲載した当社独自の『Mr.弁護士保険』を WEB 上で展開しており、2023 年 6 月には 27 万 PV を突破いたしました。

また、2019 年 1 月よりスタートした「弁護士保険ミカタ」公式 X（旧 Twitter）は、2023 年 10 月にフォロワー数が 1 万件を突破しました。
今後も IT を活用しながら価値ある情報の提供に努めてまいります。

<2> 商品・サービス開発

当社は、弁護士保険の日本における先駆者として常にお客さまのニーズをくみ取り、要望にあった商品開発を行ってまいります。

特に、日本弁護士連合会とは緊密な連携を醸成しておりますので、お客さま及び弁護士の双方の意向を十分に反映した商品開発を念頭に置き、弁護士を活用することの優位性を発揮できる商品を開発していきます。

2023 年 6 月に、保険加入者サービスとしてオンライン弁護士セミナー「法律知識を知ろう！楽しく学べる身近なトラブル」を開催いたしました。

また、裁判の仕組みや法廷の構造等について弁護士が分かりやすく説明する「裁判所傍聴ツアー2024」を 2024 年 2 月（横浜地方裁判所）と 3 月（東京地方裁判所）に開催いたしました。

<3> アフターフォロー

当社の商品は、保険期間が一年間のため、常に一年ごとに契約の内容についてご確認をする機会があり、さらに、常に新しいサービスがスタートした際にはご案内を行っております。

また、各種付帯サービスについても、更新のご通知を行う都度、改めてご案内を文書にてお送りしております。

さらに、当社のコールセンターは直接当社職員が対応しており、契約や保険金請求に関して疑問が生じても、常に適確な情報提供が行えるよう、なお一層の充実強化に努めてまいります。

方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、新しい保険商品を取扱っているため、商品内容については当然のこととして、

さらに、経営・財務内容など、当社の現状についてより多くのお客さまにご理解いただけるよう、

様々な情報提供に努めてまいります。

具体的な取り組み

＜1＞ 会社に関する情報

当社のホームページにおいて、会社の概要、沿革、商品、プライバシーポリシー、反社会的勢力に対する対応方針、各種手続きの方法等をご案内しております。さらに、ディスクロージャー誌を掲載して決算の概要を開示しております。

また、ニュースリリースについては、タイムリーにウェブサイトに更新・掲載し、常に会社を取り巻く現状についてのご報告を発信しております。

＜2＞ 商品パンフレット、契約概要、注意喚起概要

当社の商品は、これまでに世の中になかった商品であることから、特に、保険商品の内容や特徴、さらには契約時の留意事項などを平易な表現で分かりやすく、見やすいと言った観点から作成して提供しております。

<3> 当社独自のサービスについての対応

当社の付帯サービスとして、「弁護士直通ダイヤル」「弁護士紹介サービス」等といったサービスを提供しております、これらサービスの利用目的、利用方法から上手な利用の仕方についても分かりやすく解説したチラシを作成しております。

「弁護士直通ダイヤル」は、2024 年 3 月に受電件数が5万件を超え、お客さまのニーズに合ったサービスとして多くの方にご利用いただいていおります。

<4> 高齢者への配慮

当社商品は、成人であれば年齢に関係なく加入することができることから、高齢者の契約も多数あります。

このため、対面販売においては特にご高齢の方々には、当社保険商品の詳細について懇切丁寧に説明を行い、十分に時間を掛けて理解いただくよう心がけております。また、コールセンターでの対応においても、丁寧かつ平易な表現で対応することにより理解を促すよう心がけております。

<5> 障がいのあるお客さまへの配慮

お客さまに十分ご理解いただけるよう、お客さまの状態に応じて、メール、ファックス等柔軟な方法で対話することを心がけております。

また、聴覚障害者・難聴者・発話が困難な方とのコミュニケーション手段として、通訳オペレーターを介する「電話リレーサービス」を活用しております。

方針 4. 利益相反取引の適切な管理

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、

利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理する体制を整備いたします。

具体的な取り組み

＜1＞ 利益相反取引の可能性がある取引の把握

利益相反取引とは、具体的には以下の取引をいいます。

① お客さまの利益と当社の利益とが相反するおそれのある取引
② お客さまの利益が当社の他のお客さまの不利益となるおそれのある取引
③ お客さまの利益と当社と情報を共有する者の利益が相反するおそれのある取引
④ 当社のお客さまの保護および当社の信用の観点から特に管理を必要とする取引その他の行為等

<2> 利益相反取引の管理体制整備および管理

利益相反取引の可能性がある取引を把握した場合には、事前に利益相反取引等の管理を統括する部署へ報告し、確認および協議を行い、お客さまの利益を不当に害することがないよう必要な措置を講じ、お客さまの利益を確保いたします。

2023 年度は、利益相反のおそれのある取引はありませんでした。

方針 5. 役職員・代理店等に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、役職員ならびに代理店等への教育・指導を

継続的に実施することにより運営方針を浸透させ、

お客さま本位の業務運営を適切に行う業務執行態勢を構築いたします。

具体的な取り組み

＜1＞ 役職員への教育・育成

お客さま本位の保険サービスの提供を目的とした研修を全役職員対象に実施いたします。

また、お客さまサービスの質の向上につながる目標を設定し、個々の全社員がお客さま評価の向上に取り組むための仕組みを構築していきます。

2023 年度は、「お客さま本位の業務運営方針」の浸透・定着を図るため、全役職員に向けて当該研修を4回実施いたしました。

<2> 代理店等への教育・管理・指導

代理店に対しては、お客さまサービスの質の向上を目的とした研修（弁護士セミナーなど）を引続き継続的に行うとともに、自主点検シートや代理店監査等を通して、サービスの質を高め、適確な情報提供を行うよう指導いたします。

2023 年度は、保険募集に関する研修を 6 月に実施し、適切かつ分かりやすい対応を心がけるよう指導しております。

以上

<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方針とそれに基づく具体的取り組み内容」との関係

当社の方針 1～5 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。

なお、当社の取引形態上該当しない、または該当する金融商品・サービスの取扱いがない原則については、当社方針の対象としておりません。詳細は、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。