お客様本位の業務運営に係る基本方針及びその取組

１．お客様本位の業務運営に関する取組方針と取組状況

●取組方針

当社は、お客様に安心と安全を提供するため、必要な商品を開発・販売します。そのために「お客様本位の業務運営」を徹底し、取組方針や状況を「まごころ少額短期保険の現状」（ディスクロージャー誌）で公開し、必要に応じて改訂しながら誠実に実行します。

●取組状況

当社は、お客様に必要な保険商品やサービスを提供し続ける体制を整え、「お客様本位の業務運営」を徹底します。そのために、情報を分かりやすく開示し、経営体制を強化します。具体的な方針は取締役と全社員が参加する経営会議で決定し、実施状況を定期的に確認・改善します。これらの取組はディスクロージャー誌で定期的に公表しており、令和3年度版から順次公開しています。

２．顧客の最善の利益の追求

●取組方針

「お客様の最善の利益を追求すること」が当社の事業目的であり、その実現に全力を尽くします。

●取組状況

・経営会議で提供資料やサービスが法令に準拠し、分かりやすい内容かを検証し、お客様の利益と当社の収益向上を図ります（実績はディスクロージャー誌P.25に掲載）。

・保険解約時や更新時にアンケートを実施し、業務改善に活かします（実績はディスクロージャー誌P.24に掲載）。

・お客様からのお問合せを毎月分析し、業務改善に反映します（実績はディスクロージャー誌P.21に掲載）。

３．利益相反の適切な管理

●取組方針

当社は常にお客様の利益を最優先し、利益相反が生じないよう行動します。これは当社が保険代理店などとして他社の金融商品を取り扱う場合も同様です。

●取組状況

経営会議を通じて、利益相反に関する社内規程に基づき適切に管理されているか確認します（実績はディスクロージャー誌P.25に掲載）。

４．手数料などの明確化

●取組方針

当社は、お客様が負担する手数料や費用の内容を分かりやすくご案内します。

●取組状況

お客様が保険料以外に負担する手数料や費用がある場合は、その内容を明確にし、分かりやすく説明します。現時点では該当する手数料や費用はありません。

５．重要情報を分かりやすく提供

●取組方針

当社は、手数料や保険商品・付帯サービスの内容など重要な情報を重要事項説明書などで分かりやすく提示し、必要な情報を積極的に提供します。これがお客様に当社商品を選んでいただく重要な指標になると考えています。

●取組状況

（１）重要事項説明書を発行し、保険の対象顧客や目的、内容、リスクなどを詳しく記載し、重要な点は注意喚起情報として明示してお客様の理解を深めます。

（２）保険料に含まれる代理店手数料など、お客様が知るべき情報を提供します（実績はディスクロージャー誌P.22に掲載）。

（３）複数の商品・サービスをパッケージで販売する場合は、個別購入の可否など重要情報を明確に記載します（現時点で該当情報の公表はありません）。

（４）保険料収入や保険金支払実績など、お客様にとって重要な情報をディスクロージャー誌で公表し、KPIとしても活用します。

・保険料収入・保険金支払実績（実績はディスクロージャー誌P.12・P.13・P.22・P.32に掲載）。

・損害率など（実績はディスクロージャー誌P.13・P.23に掲載）。

・契約見合わせや解除内容（実績はディスクロージャー誌P.22に掲載）。
・苦情件数・内容（実績はディスクロージャー誌P.20に掲載）。

（５）申込時には重要事項説明書、更新時には「保険契約の更新にあたって」を発行し、契約期間中も安心して継続いただけるよう情報提供を徹底します（実績はディスクロージャー誌P.22に掲載）。

６．顧客に相応しいサービスの提供

●取組方針

私たちは、お客様の経済状況やニーズ、ご意向を十分に把握したうえで、保険商品や付帯サービスを開発し、ご提案します。

●取組状況

（１）保険商品の募集

当社はお客様の利益を最優先に、ご意向を把握し最適な商品を提案します。

①お客様の選ばれた商品や付帯サービスの目的、年齢、家族・財産状況を総合的に考慮し、社会保険の保障額も説明して必要以上の加入を避けるよう努めます。

②後見制度や信託法など関連法制度を踏まえて提案します。

③商品内容・仕組み・必要性を分かりやすく説明し、最終段階でもお客様のニーズやご意向に合っているか確認します。

④過去のリスクやデメリットの事例も踏まえ、申込時は重要事項説明書、更新時は「保険契約の更新にあたって」を発行し、継続的に情報提供します。

⑤リスクの高い商品は損害率などを公表し、必要に応じて保険料変更を行う旨を明記します（実績はディスクロージャー誌P.23に掲載）。

（２）募集代理店への募集委託

代理店が適切な商品提案を行える体制があるか委託前に確認し、委託後は教育・指導・監査を徹底します（実績はディスクロージャー誌P.23に掲載）。

（３）通信販売・インターネット販売での募集

コストを抑え低料率を実現するため、ダイレクト販売を実施。申込画面などを随時見直し、商品内容を分かりやすくし、リスクも明確に説明します（実績はディスクロージャー誌P.23・P.24に掲載）。

（４）解約時および更新時のアンケートの実施

アンケートを行い、業務改善に活かし、結果をディスクロージャー誌P.24に公表しています。

（５）電話問合せに関する分析の実施

お客様からの電話問合せを月ごとに分析し、業務改善に反映します（実績はディスクロージャー誌P.21に掲載）。

７．お客様本位の運営を確実に実施・維持するための動機づけ

●取組方針

当社は「お客様本位の運営」を確実に実現するため、代理店や社員への研修を徹底し、体制整備を継続して行います。

●取組状況

次の実績はディスクロージャー誌P.25に公表しています。

・社員への教育

経営会議を通じて毎月実施しています。

・募集代理店への教育

全代理店に対し、毎年「お客様本位の運営」に関する当社の方針を研修しています。

・お客様本位の業務運営の動機づけ

顧客の最善の利益追求、公正な取扱い、利益相反の適切な管理を促進する報酬・評価体系の検討を開始しています。

◆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「お客様本位の業務運営に係る基本方針および取組」との対応関係は次ページに記載しています。

掲載・更新年月日：　　令和 7 年 6 月 30 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　　まごころ少額短期保険株式会社

■取組方針掲載ページの URL　: https://magocoro-ins.com/about/pdf/comp01.pdf

■取組状況掲載ページの URL　: https://magocoro-ins.com/about/pdf/disclosure_2025.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	2.顧客の最善の利益の追求 取組方針 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	2. 顧客の最善の利益の追求 取組状況 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況
		(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	2.顧客の最善の利益の追求 取組方針 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	2.顧客の最善の利益の追求 取組状況 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況
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	3.利益相反の適切な管理 取組方針	3. 利益相反の適切な管理 取組状況
		(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	3.利益相反の適切な管理 取組方針	3.利益相反の適切な管理 取組状況
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。		実施	4.手数料などの明確化 取組方針	4. 手数料などの明確化 取組状況
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	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5. 重要情報を分かりやすく提供 取組状況
		(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	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)(2)
		(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)。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(3)
		(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	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)
		(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。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)

	(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	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況(1)(5)
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	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6. 顧客に相応しいサービスの提供 取組状況
	(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	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 (1)① ②④
	(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。	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況(1)③
	(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。	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況(1)④
	(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。	実施	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針	6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況(1)⑤
	(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。	実施	5.重要情報を分かりやすく提供 取組方針 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組方針 7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針	5.重要情報を分かりやすく提供 取組状況 6.顧客に相応しいサービスの提供 取組状況 7.お客様本位の運営を進 展・維持するための動機づけ 取組状況
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	7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針	7. 様 本位の運営 を進展・維持するための動機づけ 取組状況
	(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	7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組方針	7.お客様本位の運営を進展・維持するための動機づけ 取組状況

【照会先】
部署　顧客応対部
連絡先　information@magocoro-ins.com

まごころ少額短期保険株式会社

制 定　平成30年06月01日

改 定　令和04年03月01日

改 定　令和04年03月28日

改 定　令和04年03月31日

改 定　令和04年04月01日

改 定　令和04年04月19日

改 定　令和04年09月13日

改 定　令和05年06月30日

改 定　令和06年06月30日

改 定　令和07年06月30日