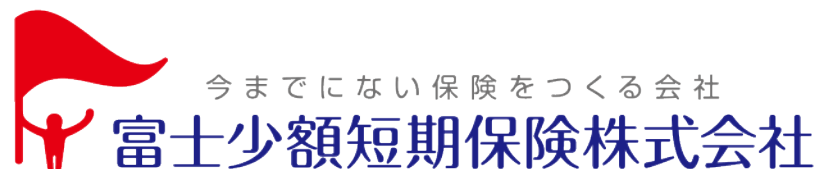


お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2026年

2025年4月から2026年3月までに「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき、弊社が取り組みを行った結果を報告いたします。当期間は、お客さまのお声を集計し、ご要望に沿ったサービス・保険商品の提供に注力いたしました。主な取り組み結果をご報告いたします。

2026年5月集計



●お客さま本位の業務運営を実現するための取り組み状況

はじめに…

富士少額短期保険株式会社は、社員・代理店の基本姿勢を行動指針に定めています。

【行動指針】

- すべての経営活動・経営行動を行うにあたり、法令等の遵守を基本原則とし、あらゆる法令・規則・ルールについて制定された目的を理解し、誠実に遵守します。
- お客さまに安心していただける誠実な対応を行い、各法令等で定められている消費者の権利を尊重し、意見・苦情などには、迅速かつ丁寧な対応を行います。
- お客さまに質の高い商品を提供いたします。
- 従業員の資質向上と能力開発を最大化できる機会と心と身体の健康が確保できる職場環境を整え維持いたします。

取り組み状況

方針1 「お客さまの最善の利益」を実現するための取り組み状況

弊社は、お客さまアンケートを年間通して実施させていただいております。

アンケートを拝見させていただくことにより、お客さまがどのような保険を求めているのか、どのような事にお困りなのかを伺うことができます。

これらのアンケート結果を新商品の開発や、ホームページの改修に反映させていただいております。今年度も、お客さまへのアンケートを実施させていただき、弊社に対する率直なご意見・ご感想をお伺いすることができました。アンケートにご回答いただいた皆様、本当にありがとうございました。お客さまにご評価いただくアンケート結果は、お客さま本位の業務運営の定着度合いを評価する総合指標【KPI】とさせていただいております。

2026年アンケート結果【2025年4月1日から2026年3月31日までのアンケート回答分】をご報告申し上げます。

お客さまに当社取り組みを評価いただく「お客さまアンケート/お客さま満足度」をお客さま本位の業務運営の定着度合いを評価する総合指標【KPI】としています。2026年(2025年4月から2026年3月まで)の実績を以下に報告いたします。

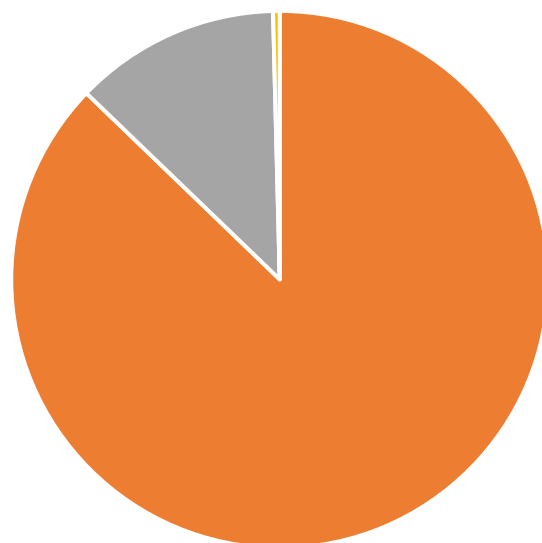
当期実施したアンケート内容は以下のとおりです。

- ①総合的な満足度について
- ②説明項目(申込書・ホームページ)の満足度について
- ③お申込み時の決め手について
- ④人生100年時代について

お客さまアンケート結果①

①総合的な満足度について

お客さま満足度アンケート結果



■ 満足 ■ 普通 ■ 不満

保険商品の満足度についてのアンケート結果をご報告いたします。

2025年4月から2026年3月までに708件のお声をいただきました。

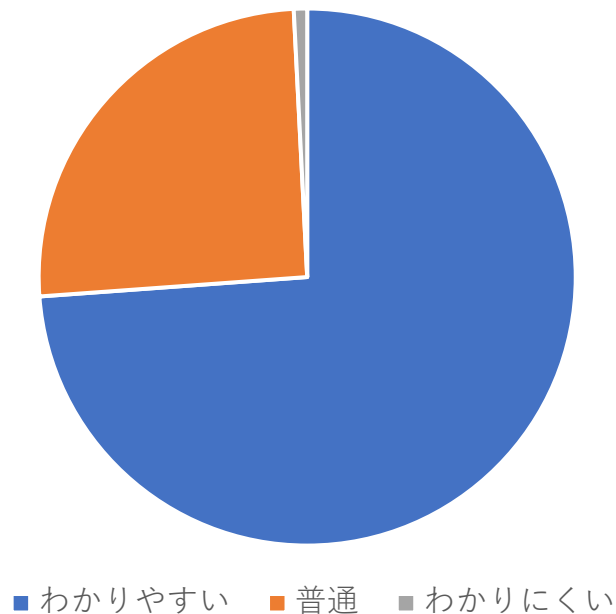
とても満足・満足は全体の91.9%
普通は全体の7.6%
不満は全体の0.4%
以上の結果となりました。

アンケートにおこたえいただいた皆様、ありがとうございました。

お客さまアンケート結果②

②説明項目(申込書・ホームページ)の満足度について

申込書・ホームページの満足度



お申込み時の申込書・ホームページの満足度についてのアンケート結果をご報告いたします。

2025年4月から2026年3月までに
697件のお声をいただきました。

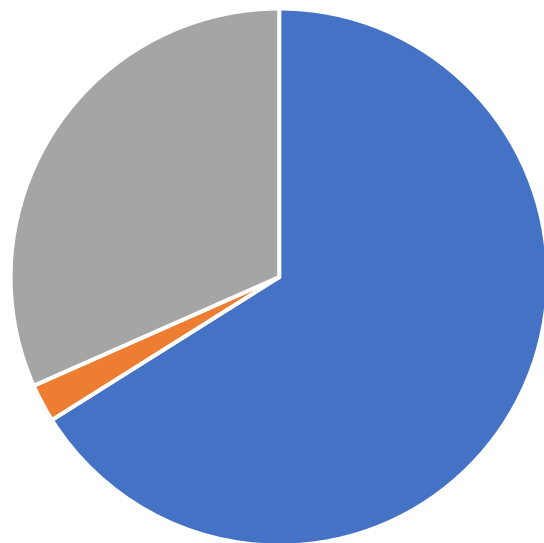
「わかりやすい」は全体の73.7%
「ふつう」は全体の25.3%
「わかりにくい」は全体の0.8%
以上の結果となりました。

アンケートにおこたえいただいた皆様、
ありがとうございました。

お客さまアンケート結果③

③お申し込み時の決め手について

保障内容の満足度



■ 保険料 ■ スタッフ対応 ■ 保障内容

保険をお申込みの際に、どの項目が重要であったかについてのアンケート結果をご報告いたします。

2025年4月から2026年3月までに
689件のお声をいただきました。

「保険料」は全体の66.0%
「スタッフ対応」は全体の2.3%
「保障内容」は全体の31.6%
以上の結果となりました。

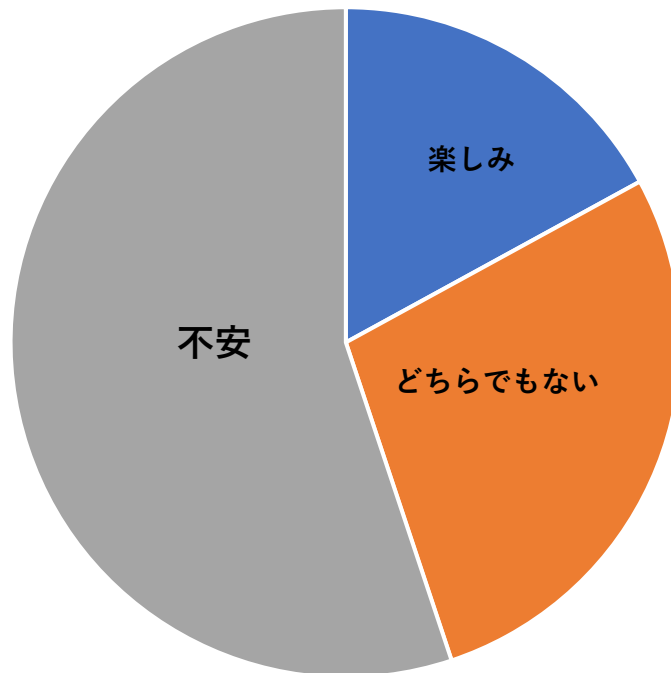
アンケートにおこたえいただいた皆様、
ありがとうございました。

お客さまアンケート結果④

今回のアンケートにおいて、以下の質問にもおこたえいただきました。

ご回答数 661人

④人生100年時代をどのように思いますか？



661人のお客さまに、「人生100年時代」をどのように思っているのかをお伺いしてみました。

「楽しみ」とこたえた方は全体の17%
「どちらでもない」とこたえた方は全体の27.8%
「不安」とこたえた方は全体の55%
以上の結果となりました。このアンケートは、毎年実施しておりますが、「不安」のご回答が多い傾向にあります。お客さまの不安を解消できる一助となる保険の開発に注力いたします。

具体的な取り組み事例のご報告

各方針に対する取組を行った事項は、8件です。

8件の内訳は、以下のとおりです。

方針1 「お客様の最善の利益」を実現するための取組み⇒ 3件

方針3 「重要な情報の分かりやすい提供」を実現する取組み⇒ 3件

方針4 「お客さまにふさわしい保険商品を提供」するための取組み⇒ 1件

方針5 「従業員に対する適切な動機付けの枠組み」に関する取組み⇒ 1件

取組み内容につきましては、次ページをご覧ください。

方針1 「お客さまの最善の利益」を実現するための**取り組み状況**



お客様のお声

「申込み時の口座情報登録の際、地方銀行が選べなかった。」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。 方針1に該当

死亡保険をご検討中のお客さまより、「昨日、インターネットで申込みをしてみたが、保険料の支払い方法の工程で止まってしまった。私は、地銀の口座から引き落とししたかったけれど、私の口座がある銀行名を探すことができなかった。」というお申し出を承りました。この件に関するお申し出は、1名様のみではなく数件いただいておりますため、改善するべきと判断し、収納会社の選定にはいりました。今まで以上に多くの銀行からお選びいただけるよう、複数の収納会社と調整を行いました。収納会社の選定および事務手続きに時間を要してしまいましたが、2025年7月より収納会社を変更し、より多くの金融機関からお選びいただけるようになりました。

方針1 「お客さまの最善の利益」を実現するための**取り組み状況**



お客さまのお声

「保険料は、なるべく抑えたい。」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。 方針1に該当

死亡保険をご検討の方およびご加入中のお客さまより保険料水準に関するご意向を多くいただいております。保険料については、出来る限り抑えたいというお客さまが多く、安価な保険料については常に課題とさせていただいております。弊社は2024年に健康な方向けの死亡保険の保険料改定を行いましたが、当期は告知緩和型死亡保険の料率改定を行い、今までよりもさらに割安な保険料でご提供できるようになりました。お客さまアンケートにおきましても、「保険料が安くなって助かりました。」というお声を頂戴しております。弊社は、今後も適宜保険料水準の改善に取り組み、ご契約者にご満足いただける保障の提供に努めてまいります。

方針1 「お客さまの最善の利益」を実現するための**取り組み状況**



お客さまのお声を活かす取り組み

「お客さまのお声」を公式ホームページ内に掲載いたしました。

→以下の取り組みを行いました。 方針1 に該当

KPIを推進するにあたり、お客さまのお声を最も重要と考えております。今年度も600人を超えるお客さまからアンケートをいただくことができました。このアンケートは、社員の励みになると共にさらにより良い会社へと導いてくださる鍵になるものであると認識しております。保険料水準に関する事、人生100年時代への率直な思い、将来への不安、健康に関する事など沢山の想いを頂戴しております。高齢になることに不安を感じる方も多く見受けられ、保険を探すきっかけになったというお声もございました。皆さまの想いを一部でございますが、保険を選ぶ際の参考にして頂ければと願い、掲載させていただきました。

方針3 「重要な情報の分かりやすい提供」を実現するための**取り組み状況**



お客さまのアンケート結果より

「ホームページの満足度は、「ふつう」が多い。」

→このアンケート結果をうけ、以下の取り組みを行いました。 方針3に該当

弊社は、ホームページで保険料の見積りから申込みまで完結できる体制を整えておりますが、アンケートにてホームページの満足度について伺ったところ、「ふつう」が多いことがわかりました。このため、より見やすく分かりやすいホームページにするための改修に取り掛かりました。今回は全面改修となりましたが、保険選び・資料請求・申込みまでスムーズに対応させていただけるようになり、ホームページからのお申込み数が増加しました。

方針3 「重要な情報の分かりやすい提供」を実現するための取り組み状況



お客さまのお声

「聞いたことない会社だけど、大丈夫ですか？」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。 **方針3に該当**

弊社のコールセンターに「今、保険を検討していますが、お宅の会社名を聞いたことがないんだけど、大丈夫な会社ですか？」とのお問い合わせをいただきました。保険を選ぶ際には、保険料水準と保障内容以外にも、どのような内容の会社なのかも重要な選択肢のひとつであることを認識しております。お客さまにご心配をお掛けすることなく、ご検討いただくために、資料をお送りする際に会社案内も同封させていただくこととなりました。この取り組みにより、弊社の沿革および業務内容をご理解いただけるようになりました。

方針4 「お客さまにふさわしい保険商品を提供」するための取り組み状況



お客さまのお声

「保険料の支払いは、コンビニからできますか？」

→このお声をうけ、以下の取り組みを行いました。 **方針4 に該当**

保険料が未納のお客さまより、「コンビニから支払いできますか？」とお声を複数いただきました。このお声をうけ、ゆうちょ銀行以外にもコンビニエンスストアから保険料をお支払いいただけるよう改善を行いました。この結果、失効の件数減少し、保険契約をご継続いただける方の増加につながりました。

方針3 「重要な情報の分かりやすい提供」を実現するための取り組み状況



こちらは、社員の声から改善につながった取り組みの具体例です

「どなたにでもわかりやすいホームページを作りたい」

→社員の提案により、以下の取り組みを行いました。 **方針3に該当**

弊社は、障がいをお持ちの方・そのご家族の方からのお問い合わせに、社員が直接対応する体制を整えております。ホームページをご覧いただける場合も多くなり、書面ではなくインターネットを経由したお申込みが増加してきました。現行のホームページは、果たして障がいをお持ちの方にも、見やすく分かりやすい内容となっているだろうか？という課題を改善するためにコーポレートサイトの全面リニューアル行いました。文字の大きさや配色、表現等に配慮し、イラストも活用して、すべてのお客さまに見やすく分かりやすいホームページとなるよう取り組みを行いました。

方針5 「従業員に対する適切な動機付けの枠組み」に関する取り組み

弊社は、お客さま本位の業務運営を適正に推進するため、社員全員で以下のことに取り組んでおります。

弊社は、公式ホームページから直接お申込みいただく募集方法(直販)を確立しております。お客さま本位の業務運営を遂行するために、ホームページの改修、募集資料等の作成、宣伝広告内容など社員が中心となって進めております。お客さまのお声に耳を傾け、今よりも一層お客さまに信頼いただける会社作りを行ってまいります。今年度は、直販体制をさらに強化するため、社内にマーケティング部門を立ち上げました。マーケティングに関する研修および勉強会を経て体制が整いつつあります。お客さまが求める少額短期保険のサービスおよびニーズを適切に把握し、あらゆる部門において、お客さま本位で行動できる社内体制を構築いたします。

各方針と、その取り組み状況のまとめ

【方針1】「お客さまの最善の利益」を実現するための取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

2025年4月から2026年3月まで、お客さまへのアンケートを実施いたしました。弊社保険商品に対する貴重なご意見・ご感想をお聞きすることができました。当期もアンケート結果から改善を行うべく取り組みました。

この結果を、社内で共有し事務フロー改善に努めました。

【方針 2】 「利益相反の適切な管理」 に対する取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. 適切な利益相反の管理態勢を確保するため、取締役会が検証を行います。
2. お客様の利益が不当に害されることがないように、複数の保険会社の保険商品を取り扱う代理店については、推奨方針を定め、お客様のニーズに沿った商品を提案するよう周知いたします。

【方針 3】 「重要な情報の分かりやすい提供」 を実現するための取り組み状況

●お客様のご要望に基づく取り組み状況

パンフレットのリニューアルを行うなど、ご高齢のお客様にも見やすいパンフレットおよびホームページの整備を行っております。
保険契約申込書は、ご記入枠を大きくしてご記入しやすいものとなるよう毎年改善を行っております。

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. お客さまへ情報を提供するため、ウェブサイトを開設し随時更新しております。
公的保険と私的保険に関するお知らせなども掲載しております。
ウェブマガジンでは、病気・葬儀・などに関するコラムを掲載し、保険商品をお探しの方以外にもご覧いただける内容にしています。ウェブマガジンは、毎週更新して、最新の情報をお届けしております。
2. お客さまが理解しやすい資料を提供するため、通常のパンフレットよりも情報量の多いガイドブックを用意しました。重要な情報を選別し、明確、平易であって誤解を招くことのない内容の情報提供を行っています。また、今年度はパンフレットの改訂を行い、1冊のパンフレット内で、死亡保険と医療保険の保障内容の比較等を行なえる内容に変更いたしました。
3. お客さまに情報を提供する際には、より重要な情報については特に強調するために「とても大切なご案内」と題し、ガイドブック内に掲載しています。

【方針4】お客さまにふさわしい保険商品を提供するための取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. 弊社は、コールセンター業務を強化して、お電話がつながりやすい態勢を整えております。多くのお客さまから、日々お電話をいただき、ご不明点や疑問などを速やかに解決する体制を整えております。多くの保険会社の中から、弊社を見つけてくださった皆さまに感謝申し上げますとともに、それぞれのご状況に合った保障をお選びいただけるよう注力しております。保険のご相談以外にも、お葬式のこと・高齢化への不安・生活の不安などをお伺いさせていただく事もございます。私たちは、お客さまのご不安を少しでも解消できますよう微力ではございますが対応させていただいております。
2. 障がいをお持ちのお客さまへの対応について、社員研修を行い、契約概要の読み上げなどのコールセンター体制を強化するとともに、電話リレーサービス等に迅速に対応できる体制を整えました。また、ホームページ上に、障がいをお持ちの方へのご案内を掲載しております。

3. 死亡保険をご検討のお客さまにふさわしい保障をご提案できるよう、コールセンターを設置して4年が経過しました。近年は、デジタル化が進み、保険契約もインターネットの申込みが当たり前になってきました。しかし、未だ多くのお客さまがお電話などで疑問や不安を解決してから申込みをしたいとお考えでいらっしゃいます。ホームページやパンフレットを見るだけでは解決できないこともあることを認識し社員が直接お客さまとお話できる体制を整えております。これからも、お客さまとの対話を大切にさせていただきたいと考えております。

申込書の記入方法や保険金受取人の指定方法など、お客さまそれぞれのご心配や疑問に社員が直接おこたえしておりますと、「電話がすぐに繋がって良かったです。ありがとうございます」とお声をいただくこともあり、コールセンターの役割は、大変重要と考えております。

富士少額短期保険株式会社は、お客さまに安心していただけるコールセンター体制をこれからも継続してまいります。

【方針5】従業員に対する適切な動機付けに対する取り組み状況

●方針に基づく当社の取り組み状況

1. お客さまからお寄せいただいた苦情は、取締役会に報告し、対応が適切であったかなどの検証を実施しています。
2. お客さまとの契約内容を記載した普通保険約款の読み合わせを朝礼時に行い、お客さまからのご質問・ご照会に迅速に対応できる体制を整えております。

この件に関する照会先

富士少額短期保険株式会社

お客さまコールセンター

電話番号 0120-888-701

受付時間 平日9：00～17：00