

お客さま本位の業務運営に関する方針の取組状況

～2026年度版～

2026年7月9日

MS&AD MSプラスワン少額短期保険株式会社

© MS Plus One Small Amounts & Short Term Insurance Co., Ltd. All rights reserved.



＋ お客さま本位の業務運営に関する方針

当社では、2024年10月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定し、全社員はこの5つの方針を常に意識し行動することを心掛けています。

方針1 最適な商品・サービスの提供 [金融庁の原則※2, 5, 6に対応]

- 多様化するお客さまのニーズ・課題を把握し、最適な商品・サービスの開発・提供に努めます。
- 社会環境や技術進展等の変化に伴う新しいリスクに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスの開発・提供に努めます。
- お客さまの体験価値を向上させ、高い満足度を得ていただけるよう努めます。
- 保険募集において、重要な情報をわかりやすく説明することで、ご意向に沿った商品・サービスを選んでいただけるよう努めます。

方針2 安心と信頼の事故対応 [金融庁の原則※2, 5に対応]

- 事故に遭われたお客さまや、事故のお相手の思いに寄り添った事故対応を行います。
- 事故が発生した際は、適正かつ迅速な保険金のお支払いに努めます。
- お客さまにご納得いただけるようわかりやすい説明に努めます。

方針3 お客さまの声に寄り添った対応と品質向上の取組み [金融庁の原則※2, 6に対応]

- お客さまの声に真摯に耳を傾け、要望や苦情に誠実に対応します。
- お客さまからの要望や苦情等を、業務品質の向上と商品・サービスの適時・適切な改善や開発に活かします。

方針4 お客さまの利益を不当に害さないための適切な業務運営 [金融庁の原則※2, 3に対応]

- 法令や社会規範等を遵守し、お客さまの利益を不当に害さないことに高い意識と価値観を持った業務運営を行います。
- 利益相反のおそれがある取引を適切に管理する態勢を整備・維持します。

方針5 お客さま本位の企業風土の醸成・定着 [金融庁の原則※2, 7に対応]

- 社員一人ひとりがミッション・ビジョン・バリューを常に意識し、行動します。
- 「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置く企業風土の醸成・定着を図ります。

※ 原則の詳細は、金融庁ホームページ（URL:<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>）でご確認ください。なお、原則4、原則5の（注2、4）、原則6の（注1～4、6、7）および補充原則1～5は、当社の取引形態上、または、投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、方針の対象としておりません。

2025年度取組状況



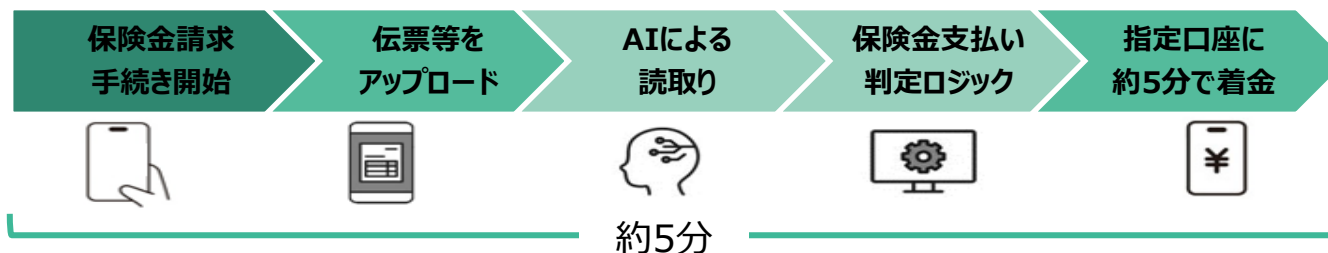
＋ 方針2 安心と信頼の事故対応

- 事故に遭われたお客さまや、事故のお相手の思いに寄り添った事故対応を行います。
- 事故が発生した際は、適正かつ迅速な保険金のお支払いに努めます。
- お客さまにご納得いただけるようわかりやすい説明に努めます。

<具体的な取組み>

■ 査定業務の自動化

- 「返品送料保険」においては、DXツールの導入により、AIを活用したOCRツールと保険金支払い判定ロジックをシステム化することで、査定業務の自動化を実現しています。これにより、保険金請求手続き開始から保険金の支払いまで最短約5分で完了します。※。



※保険金支払い要件を満たしており、通信環境に異常がない場合。請求内容に確認事項がある場合等は、人による査定業務を実施しています。
なお、即時送金指示を行いますが、金融機関によっては即時着金とならない場合があります。

■ 翌営業日までの支払完了率約96.4%

- 自動査定ができないケースにおいても、人による迅速な査定で約96.4%は翌営業日までに保険金をお支払いしています。請求後、迅速にお支払いすることでお客さまに安心感を与えられるよう努めています。

■ お客さまの声



40代男性

やり取りが素早く、振込みがとても早い。
素晴らしい！



40代女性

実際に保険金を請求して手続きが簡単だったし
入金までも早くてびっくりした。

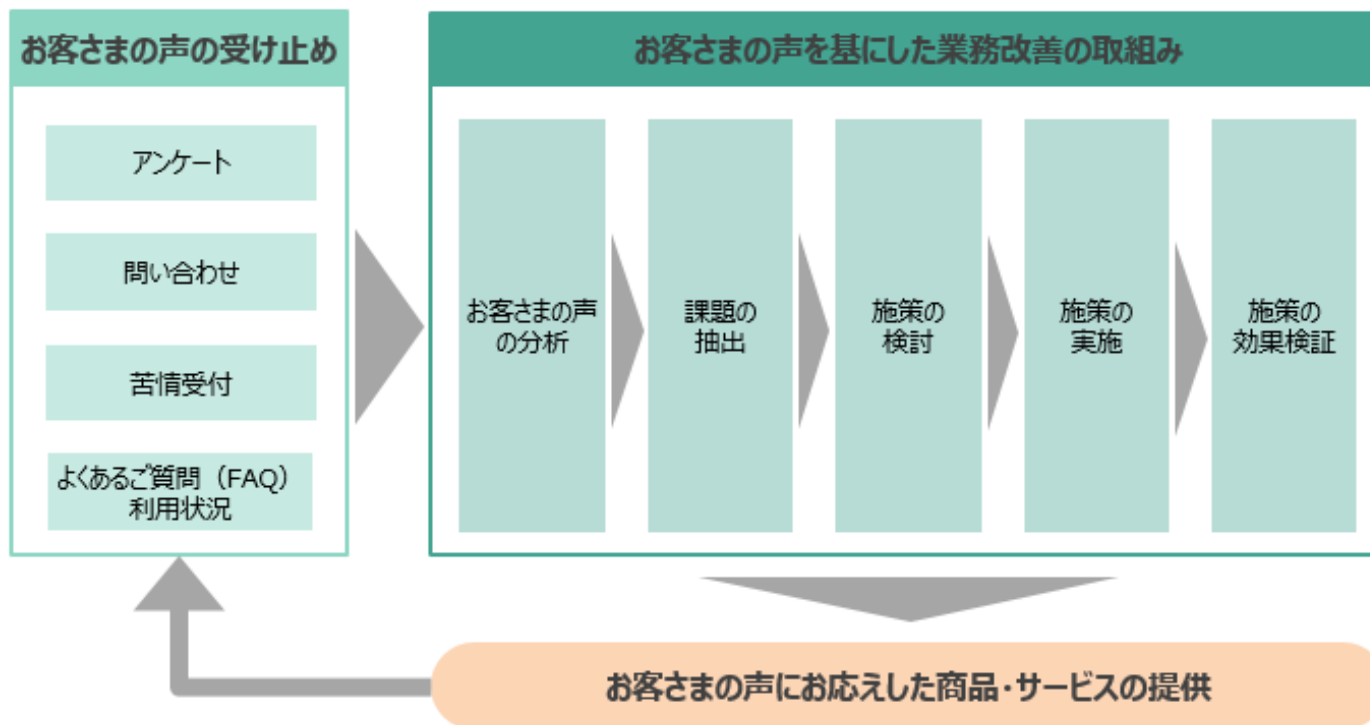
＋ 方針3 お客様の声に寄り添った対応と品質向上の取組み

- お客様の声に真摯に耳を傾け、要望や苦情に誠実に対応します。
- お客様からの要望や苦情等を、業務品質の向上と商品・サービスの適時・適切な改善や開発に活かします。

<具体的な取組み>

■ お客様の声を受けての品質向上とサービス等の改善取組み





- 当社では、日々寄せられるお客様の声を真摯に受け止め、社員一人ひとりがお客様本位の視点を持ち、お客様により良い体験を提供するためのサービス等の改善に取り組んでいます。
- お客様の声を分析のうえ、課題の抽出・施策の検討、施策の実施につなげています。この品質向上の取組みを定期的なリスク・コンプライアンス委員会を通じて経営に報告し、さらに深度ある論議と対策を実施することにより全社的にPDCAサイクルを回しています。



+ 方針3 お客様の声に寄り添った対応と品質向上の取組み

<具体的な取組み>

■ お客様の声を受けての改善事例 <返品送料保険>

| お客様の声 | 改善事例 |
|---|---|
|  <p>保険金請求手続き画面で必要書類の画像がアップロードができない</p> | <p>* FAQの見直しを行いました。 画像のファイルサイズが上限を超えアップロードができない場合などの対応方法について追加掲載することで、お客さまご自身がその場で解決できるようになりました。</p> |
|  <p>かかった費用の証明書類としてどのようなもの提出すれば良いかわからない</p> | <p>* 請求手続き画面の見直しを行いました。 必要書類のイラストを追加して、どんな書類が必要か、わかりやすい画面へ変更し、請求手続きが円滑に進められるようになりました。</p> |
|  <p>保険金請求のための配送伝票が正確に読み取られず、アップロードができない</p> | <p>* AI-OCRシステムを変更し読み取り精度を改善しました。 配送伝票や領収書の画像から、保険のお支払いに必要な情報の読み取り率を向上させるため、システムを変更し、請求手続きが円滑に進められるようになりました。</p> |
|  <p>提出した保険金請求書類の不足に関するメールが来ていたが、気付かなかった</p> | <p>* お客さまとの連絡方法について見直しを行いました。 保険金のお支払いに必要な書類が不足している場合等、これまではメールのみでご案内していましたが、SMSや電話も活用してご連絡を行うようにし、手続きを円滑に進められるようになりました。</p> |

＋ 方針3 お客様の声に寄り添った対応と品質向上の取組み

<具体的な取組み>

■ カスタマージャーニーの検討による案内・対応方法の改善(返品送料保険)

- ・お客様が体験される保険加入から保険金請求までの流れを追体験し、お客様視点で手続き上の課題や不安・不便を感じやすい場面を確認しました。その上で、案内方法や対応方法の改善策を検討・実施しています。今後もお客様の気持ちに寄り添った丁寧な対応に努めてまいります。

■ お客様との座談会の開催(返品送料保険)

- ・返品送料保険の現在の補償内容に関するお客様の評価や今後の商品改定の参考にするために、お客様の声を直接伺うための座談会を開催しました。座談会でいただいた声については、本商品の商品改定の参考にさせていただきました。

■ お客様視点に立った手続き画面の作成(レジャー・スポーツ傷害保険(1日型))

- ・商品の発売に際して、年代や地域の異なる幅広い層のモニターの方に、WEBサイトの試作版にて加入手続きを体験していただき、手続きのしやすさ等について、ご意見を伺いました。いただいたご意見を取り入れて加入画面を改善させていき、お客様が分かりやすく、簡単に加入できる導線を整えました。

【お客様との座談会の様子】



＋ 方針4 お客様の利益を不当に害さないための適切な業務運営

- ・ 法令や社会規範等を遵守し、お客様の利益を不当に害さないことに高い意識と価値観を持った業務運営を行います。
- ・ 利益相反のおそれがある取引を適切に管理する態勢を整備・維持します。

<具体的な取組み>

■ 社内の管理態勢の整備

- ・ 「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を管理するため、「利益相反管理方針」に沿って経営企画部を利益相反管理統括部署とし、規程・マニュアル等に管理態勢を定め、適切に業務を行っています。
- ・ なお、「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の類型および管理対象となる会社の範囲は次の通りです。

| 対象取引の類型 | 利益相反管理の対象となる会社の範囲 |
|--|---|
| ①お客様の利益と当社等の利益が相反するおそれのある取引 ②お客様の利益と当社等の他のお客様の利益が相反するおそれのある取引 | ①当社の親金融機関等 MS&ADインシュアランス グループのグループ会社のうち保険業その他の金融業を行う者※ をいいます。 ②当社の子金融機関等 当社の子会社または関連会社のうち、保険業その他の金融業を行う者をいいます。 |

※当社および当社の子金融機関等に該当する者を除きます。

■ お客様の利益を不当に害さないための取組み

- ・ 「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握するため、リスク・コンプライアンス委員会を定期的開催し、お客様からのお申出や課題について経営に報告・論議することで、早期の課題解決につなげています。
- ・ 関係法令等の遵守し、適切な業務を行い、お客様本位の業務運営を実践していくため、以下の通り、社員教育を実施しています。

| 2025年度に実施した主な社員教育 |
|--|
| ○各種法令(保険業法・監督指針改正、独占禁止法、印紙税法ほか)等遵守に関する研修 |
| ○適正な個人情報の取扱い・情報管理に関する研修 |
| ○お客様本位の業務運営の実現に向けた職場ミーティング |

＋ 方針5 お客さま本位の企業風土の醸成・定着

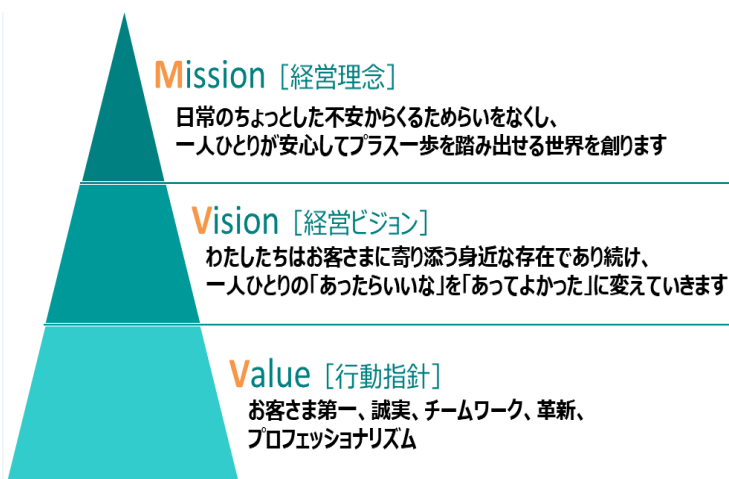
- ・ 社員一人ひとりがミッション・ビジョン・バリューを常に意識し、行動します。
- ・ 「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置く企業風土の醸成・定着を図ります。

＜具体的な取組み＞

■ Mission・Visionと5つのValueの浸透

- ・ 「将来、このような存在になりたい」という姿を全社員でディスカッションしたうえで、今後提供していきたい商品や世界観を、少短の特長も踏まえ「ちょっとしたプラス感」や「身近さ」をあらゆる言葉で定義したのが、Mission [経営理念] と Vision [経営ビジョン] です。5つのValue [行動指針] については、MS&ADグループの一員として共通の価値観に沿って行動することが望ましいと判断し、グループ共通の内容としました。
- ・ 5つのValue [行動指針] を企業文化として全社員に浸透させるため、週次ミーティングの場等において、経営陣から行動指針が経営基盤であることを、全社員にメッセージとして継続的に発信しています。
- ・ また、社員一人ひとりが行動指針を基軸とした目標を設定し、年数回の上司との面談において自身の行動を振り返ることにより、着実な実践につなげています。

【Mission・Vision・Value】



【5つのValue】

Value 行動指針

- 【**お客さま第一**】わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します。
- 【**誠実**】わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します。
- 【**チームワーク**】わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します。
- 【**革新**】わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します。
- 【**プロフェッショナリズム**】わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します。

+ 方針5 お客さま本位の企業風土の醸成・定着

<具体的な取組みつづき>

■ お客さま本位の企業風土の醸成・定着に向けた取組み

- ・毎月お客さまアンケートを実施し、回答結果を分析・課題の検出し、お手続きで満足いただけなかった点や分かりにくかった点について、対応策の検討・実施していくことで、よりよい商品・サービスを提供できるよう努めています。
- ・また、当社では、アンケートでご回答いただいている「他人やご家族への推奨度」から算出した数値をKPIとし、毎月モニタリングを行うことで、「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置いた企業風土の醸成・定着に向けた取組みを進めています。

【アンケート実施からお客さま本位の企業風土の醸成・定着に向けた取組みイメージ】

アンケート結果は、お客さま対応部門を中心にフリーコメントまですべて目を通したうえで、「他人やご家族への推奨度」の向上に向けた課題や改善策等を議論しています。

分析のなかで深堀が必要である場合は、アンケート項目を適宜、追加・修正し、課題の明確化を図っています。

分析の結果は全社員で共有し、社員全員でお客さま目線で改善策等を検討します。この活動をしっかり継続して取り組むことが、お客さま本位の企業風土の醸成・定着につながると考えています。

