

2025年度

ユーミーL A少額短期保険株式会社は、「お客様本位の業務運営の方針」に基づく主な取り組み状況を方針に沿って下記の通りお知らせします。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と「お客様本位の業務運営に関する取組状況」との関係性について

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」と、当社「お客様本位の業務運営に関する取組状況」との関係性は下記の通りです。金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の詳細については、金融庁ホームページにてご確認ください。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	「お客様本位の業務運営に関する取組状況」
原則2	方針1に関する取組状況
原則3	方針2に関する取組状況
原則5	方針3に関する取組状況
原則6	方針4に関する取組状況
原則7	方針5に関する取組状況

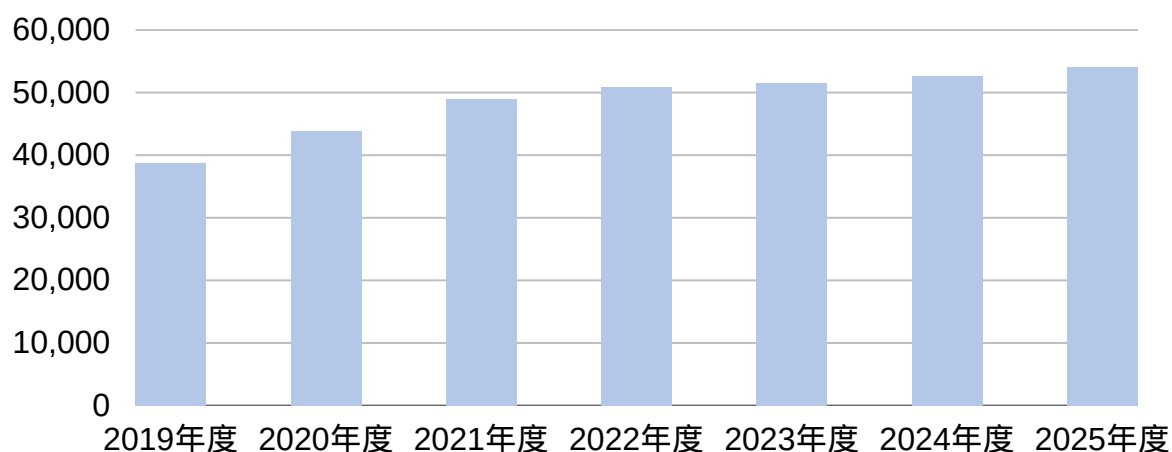
原則4、原則5（注2）（注4）、原則6（注1）～（注4）、（注6）～（注7）および補充原則は、当社の商品、サービスの取り扱いがない、もしくは取引形態上該当しないため、方針の対象としておりません。

方針 1 に関する取組状況

当社では、お客様本位の業務運営を推進し、その取組みの成果を客観的に評価するため、契約保有件数およびお客様満足度調査を重要な指標（KPI）として設定しております。これらの指標を定期的に確認・分析することで、お客様から選ばれ続けるサービスの提供と業務品質の向上に努めております。2025年度末における各指標の実績は、下記のとおりです。

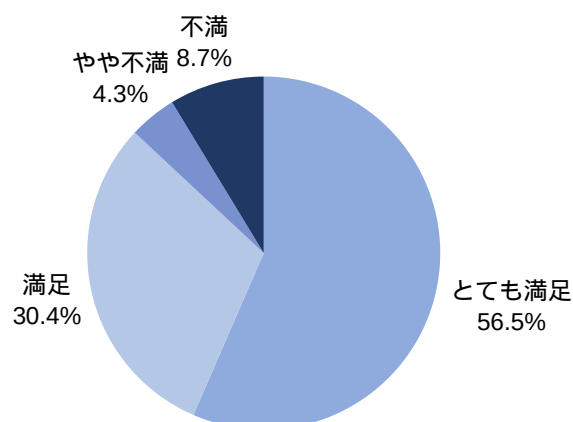
1. 契約保有件数

多くのお客様からご支持をいただき、2026年3月末時点における契約保有件数は5.4万件となりました。今後も、お客様一人ひとりを大切に、「お客様から選ばれ支持される会社」として成長し続けるため、「顧客本位の業務運営」をさらに推進してまいります。



2. お客様満足度調査

当社では、お客様本位の業務運営の実践状況を把握し、サービス品質の向上につなげるため、お客様アンケートを実施しております。2025年度に実施したアンケートでは、回答いただいたお客様のうち86.9%の方から「とても満足」または「満足」との評価をいただきました。一方で、8.7%のお客様からは「不満」とのご意見をいただいております。当社では、お客様からいただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務運営およびサービス品質の改善に活かすことで、より一層お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

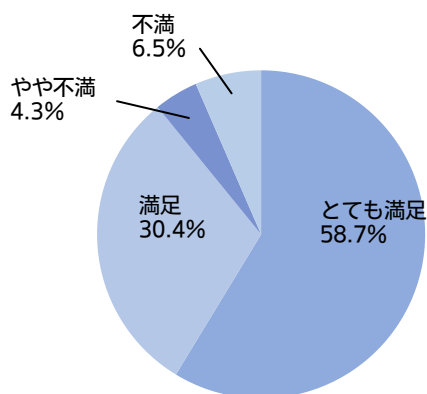


3. アンケート調査による現状の把握

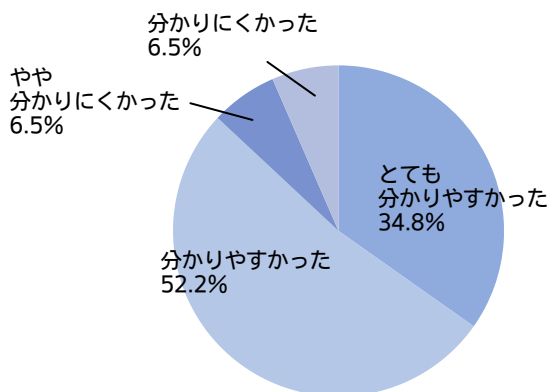
一定の期間においてアンケート調査にて、サービス提供についての現状把握をしています。2025年度にご回答いただいた結果については、多くのお客様から「とても満足～満足」と評価していただきました。一方で、「保険金支払いの迅速さ」については、「やや遅い～遅い」と評価いただいたお客様が15.2%となりました。

当社はこの評価・ご意見を真摯に受け止め、改善を図ってまいります。2025年度後期においては、保険金支払業務に係る決裁フローおよび運用方法の見直しを実施し、保険金支払日数を従来より1～3日短縮いたしました。

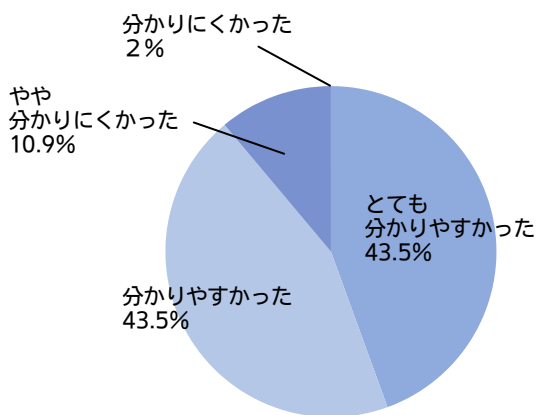
今後もお客様満足度の向上に向けて継続的な改善に取り組んでまいります。



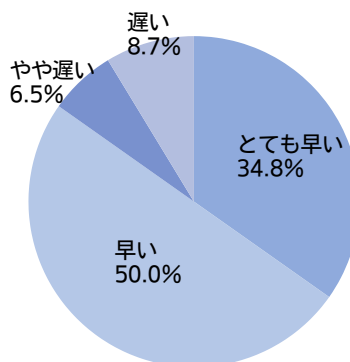
担当者の対応



手続の分かりやすさ



手続き書類の分かりやすさ



保険金支払いの迅速さ

方針2に関する取組状況

当社は「お客様本位」の立場に立って、お客様の利益を不当に害することとならないよう、利益相反を適切に管理いたします。

当社は、以下の方針に基づき、部門間または当社グループ会社が行う保険関連業務に係るお客様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管理し、適切に業務を行うものとします。

1. 利益相反取引等

- 1.お客様の利益と当社および当社グループ会社の利益とが相反するおそれのある取引
- 2.お客様の利益が当社および当社グループ会社の他のお客様の不利益となるおそれのある取引
- 3.当社および当社グループ会社が保有するお客様に関する情報をお客様の同意を得ないで利用する取引

2. 管理方法

当社は、対象取引について、それぞれの事案に応じ、以下の各号の一つまたは複数の方法を組み合わせる等の対応を行うことにより、お客様の利益を適正に保護し、対象取引を適切に管理します。

- 1.部門の分離
- 2.取引条件または方法の変更
- 3.一方の取引の中止
- 4.利益相反事実のお客様への開示

3. 管理体制

当社は、利益相反管理が適切になされるよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署の設置および責任者の配置を行い、当社および当社グループ会社が行うお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引の情報を集約するとともに、対象取引の特定・類型化および管理を一元的に行います。また、これらの管理体制を継続的に評価・検証し、新規の業務活動や、法令等改正等に対しても的確に対応してまいります。

方針3に関する取組状況

当社は、お客様がニーズに合った商品を選び、安心と満足を実感いただけるよう、適切な保険募集及び契約管理を行ってまいります。また、お客様へ重要な契約情報をわかりやすく適切にお伝えすべく、下記の取り組みを実施し、継続的に実行しています。

1. 電話対応に関する取り組み

お客様へ正確かつ分かりやすいご案内を行うため、対応品質の向上に向けた研修やモニタリングを継続的に実施しております。

また、お問い合わせ内容を分析し、情報提供に関する課題の把握と改善を継続的に実施しております。お客様にとって分かりやすい情報提供の実現に努めております。

2. 各種案内文書・SMS文面の定期的な見直し

お客様へ重要な契約情報をよりわかりやすくお伝えするため、契約関連書類やSMS、郵送物等の案内文面について定期的な見直しを実施しております。お客様からのお問い合わせ内容やご意見を踏まえ、誤解を招きやすい表現の改善や、より理解しやすい表現への変更を努めております。

2025年度はSMS文面の見直しを実施し、返信可能と誤認される事案の防止に努めました。

3. FAQ・ホームページ掲載内容の充実

お客様から多く寄せられるご質問やお問い合わせ内容を分析し、ホームページやFAQの掲載内容を随時更新しております。お客様が必要な情報を容易に確認できる環境整備に努めております。

方針4に関する取組状況

当社では、代理店がお客様へ適切な商品提案や説明を行えるよう、教育・研修および各種資料の提供を実施しております。また、お客様アンケートやお問い合わせ、苦情・ご要望等を通じていただいたお客様の声を業務改善に活用しております。お客様のニーズやご意見を踏まえ、手続きの利便性向上やサービス品質の改善に継続的に取り組み、お客様に寄り添った商品・サービスの提供に努めております。

1. お客様に適切な商品提案・説明を行うための代理店教育

当社では、代理店がお客様を取り巻く様々なリスクや当社商品のラインナップ、各商品の補償内容等に関する知識を適切に習得できるよう、教育・研修および各種資料の提供を実施しております。2025年度においては、訪問やWEB会議ツール、eラーニング等を活用し、代理店との情報共有や指導を継続的に実施いたしました。また、お客様からいただいたお問い合わせ内容を記録・分析し、代理店の説明不足が要因と考えられる事案については、社内で課題や改善策を協議しております。その結果を代理店への指導・教育に反映することで、説明品質の向上とお客様への適切な情報提供に努めております。

2. お客様をサポートするためのノウハウ向上の取り組み

お客様のニーズに適した商品の提案・説明、事故への対応をはじめとするご契約後のアフターフォロー等、代理店がお客様をサポートするためのノウハウについて、研修等を通じ、その向上に取り組んでいます。

また、高齢者をはじめ、さまざまなお客様に安心してご利用いただけるよう、お客様の状況に応じた丁寧な対応やサービス提供に努めております。

3. 凍結事故予防に関する取り組み

寒波により水道管の凍結、給湯器の故障などが多く発生いたします。当社は、お客様の快適な住環境をサポートすべく、凍結に関する注意喚起の取り組みを行っています。今年度も水道管等の凍結が懸念される地域のご契約者様へショートメールサービスを利用した注意喚起を実施いたしました。

実施日/実施数：2025年12月24日/対象10県、総数19,398通

4. IVR導入による電話対応および各種お手続き受付の利便性向上

当社では、お客様の利便性向上を目的として、自動音声応答システム（IVR）を導入いたしました。これにより、お電話によるお問い合わせに加え、解約や契約内容の変更をご希望のお客様へ、営業時間外においてもSMSで各種お手続きサイトをご案内できるようになりました。お客様ご自身の都合に合わせてお手続きいただける環境を整備し、より利用しやすいサービスの提供に努めております。

方針5に関する取組状況

当社では、お客様本位の業務運営を支えるため、役職員に対する教育・研修の実施、苦情・お客様の声の共有、内部監査・モニタリング等を通じたガバナンス体制の整備・強化に取り組んでおります。また、各種方針や業務運営体制の継続的な見直しを行うことで、お客様本位の業務運営の定着と実効性の向上に努めております。

1. コンプライアンス研修の実施

当社では、コンプライアンスの徹底がお客様の権利保護と適正な業務運営を支え、お客様の最善の利益の実現につながる重要な取組みであると考えております。そのため、取締役会において「2025年度コンプライアンス研修計画」を策定し、全役職員を対象としたコンプライアンス研修を実施いたしました。今後もお客様本位の業務運営を徹底し、お客様に信頼いただけるサービスの提供に努めてまいります。

2. 顧客本位の業務運営に関する社内研修の実施

お客様本位の業務運営に関する方針の理解促進を目的として、役職員に対する研修や周知活動を継続的に実施しております。

また、お客様を取り巻く環境や社会情勢の変化を踏まえ、顧客本位の業務運営方針および関連施策の定期的な見直しを実施しております。

3. 苦情・お客様の声の共有体制の整備

お客様からいただいたご意見や苦情について「お客様の声受付簿」に起票し、社内共有および取締役会に報告を行い、業務改善や再発防止に活用しております。お客様の声を組織全体で共有することで、サービス品質の向上に努めております。

4. 内部監査・モニタリングの実施

お客様本位の業務運営が適切に実践されているかを確認するため、全部署に対し、内部監査や業務モニタリングを実施し、ガバナンス体制の強化に努めております。