

「お客さま本位の業務運営に関する方針」について

冠婚葬祭業界のリーディングカンパニーである株式会社日本セレモニーを親会社とする株式会社愛グループ少額短期保険(以下、「当社」といいます。)は、創業以来、お客さま一人ひとりに寄り添った、お客さま第一主義の姿勢で取り組んでまいりました。

この取組みをより一層明確に推進するために、2024年12月26日に、「お客さま本位の業務運営に関する方針」(以下、「本方針」という。)を策定し、公表いたしました。

その後、本方針および取組内容を見直し、改定した方針および2025年度の取組状況を以下のとおり公表いたします。

2026年7月3日

株式会社 愛グループ少額短期保険

代表取締役社長 古門 裕義

お客さま本位の業務運営に関する方針

方針1 お客さまの最善の利益の追求

- 当社は、お客さまが真に求める保険商品とサービスを提供し、お客さまに最善の利益を図るため、すべての業務運営においてお客さま本位で行動するように努めてまいります。

方針2 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

- 当社は、お客さまに保険商品の内容・サービス等に係る重要な情報をお客さまが十分にご理解いただけるよう、分かりやすく説明いたします。

方針3 お客さまに適した商品・サービスの提供

- 当社は、お客さまの声を収集・分析するなどして、お客さまのニーズを的確に把握した上で、保険商品・サービスの提供を行ってまいります。

方針4 利益相反の適切な管理

- 当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。また、商品販売においてもお客さまの意向を的確に把握し、お客さまの意向に沿った商品が提供されるよう適切な保険募集管理に努めてまいります。

方針5 お客さま本位の業務運営に関する方針の浸透に向けた取組み

- お客さま本位の業務運営に関する方針が役職員、募集代理店・募集人に浸透するよう、本方針や取組状況等を当社ホームページに掲載するとともに、研修等を行ってまいります。なお、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえて、必要に応じて本方針を見直してまいります。

<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に関する方針」との関係

- 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に関する方針」との関係は、以下のとおりです。

金融庁原則	当社方針
原則1	方針を策定・公表
原則2	方針1
原則3	方針4
原則5	方針2
原則6	方針3
原則7	方針5

- ・金融庁原則には、各原則に付されている(注)を含みます。
- ・原則4、原則5(注2)(注4)、原則6(注1～4、6、7)および補充原則は、当社の取引形態上該当しない、または該当する商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としておりません。
- ・金融庁原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

(注)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に関する方針および取組状況」の対応関係は、別添の金融庁「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」との対応関係表をご覧ください。

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に対応する取組状況

お客さま本位の業務運営に関する方針に対応する2025年度取組状況は以下のとおりです。

方針1 お客さまの最善の利益の追求

- 当社は、お客さま本位の業務運営に関する方針に則り、お客さまが真に求める保険商品とサービスを提供し、お客さまに最善の利益を図るため、すべての業務運営においてお客さま本位で行動するように努めてまいります。

2025年度取組状況

当社は、将来のお葬儀費用に不安を抱えているお客さまのニーズに合ったプランを提案し、将来不安の軽減と信頼関係の構築につながるよう、努めてまいりました。その結果、下表のとおり、多数のお客さまからご契約を頂いております。

【保有契約件数の推移】

	2025年3月末	2026年3月末
保有契約件数	5,143 件	7,843 件

方針2 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

- 当社は、お客さまに保険商品の内容・サービス等に係る重要な情報をお客さまが十分にご理解いただけるよう、分かりやすく説明いたします。

2025年度取組状況

保険の申し込みに当たっては、お客さまのご意向に沿った保険商品の内容を選択できるように、契約概要と注意喚起情報を重要事項説明書として作成し、交付しております。交付・説明に当たっては、お客さまの視点に立った分かりやすさに配慮した工夫(難しいと思われる用語等の分かりやすい説明など)に努めております。

- ・高齢者、障がい者のお客さまに対しては、お客さまの状況に応じて、十分時間をかけて説明を行い、理解をいただくよう心掛けております。

方針3 お客さまに適した商品・サービスの提供

- 当社は、お客さまの声を収集・分析するなどして、お客さまのニーズを的確に把握した上で、保険商品・サービスの提供を行ってまいります。

2025年度取組状況

当社は、社会の環境変化や多様化するお客さまのニーズに応えるため、お客さまの声の収集・分析に取り組んでおります。また、お客さまにとって最適な少額短期保険商品の開発にも取り組んでおります。引き続き、業務改善やサービス向上に取り組んでまいります。

【苦情(ご不満)受付状況】

	2025年3月末	2026年3月末
苦情(ご不満) <苦情発生率※>	1 件 < 0.01%>	2 件 <0.02%>

※苦情発生率の分母は保有契約件数

方針4 利益相反の適切な管理

- 当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理してまいります。また、商品販売においてもお客さまの意向を的確に把握し、お客さまの意向に沿った商品が提供されるよう適切な保険募集管理に努めてまいります。

2025年度取組状況

利益相反の観点から、お客さまの利益が不当に害されたとする苦情(ご不満)など、問題となる取引は発生していないものの、引き続き、研修などを通じた当該取引の発生防止に努めてまいります。

方針5 お客さま本位の業務運営に関する方針の浸透に向けた取組み

- お客さま本位の業務運営に関する方針が役職員、募集代理店・募集人に浸透するよう、本方針や取組状況を当社ホームページに掲載するとともに、研修等を行ってまいります。なお、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえて、必要に応じて本方針を見直してまいります。

2025年度取組状況

本方針や取組状況等を当社ホームページに掲載いたしました。引き続き、会議や研修等の場において、代表取締役より従業員等に対して、本方針に関するメッセージを直接発信することで一層の浸透を図ってまいります。