

2023 年度

お客さま本位の業務運営に関する取組み状況

2024 年 9 月 30 日 | MICIN 少額短期保険株式会社

2023 年度（2023 年 4 月～2024 年 3 月）において、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づいて取組みを行った結果を以下のとおり報告いたします。

当社のビジョンと「お客さま本位の業務運営」

医療は進化を続け、見つかる病気や治せる病気がどんどん増えています。それに伴い、私たちが取れる選択肢も増えていきます。

より質の高い医療を受けたい。より自分らしい人生を送りたい。そのために、本当に必要な時に入れて、本当に必要な保障を受けられる。

MICIN（マイシン）少額短期保険（以下、「当社」といいます。）は、そんな保険を提供し続けていきたいという想いから、「医療×テクノロジーで保険をアップデートし、自分らしい生き方を選択できる世界。」というビジョンを掲げて、保障の提供を行っております。

また、このビジョンを達成するためにも、お客さま本位の企業文化をさらに醸成し、少額短期保険業者として本方針に沿った業務運営を推進しています。

本方針については、<https://micin-insurance.jp/fiduciaryduty> をご覧ください。

「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」と取組結果

・ 方針 1. お客さまの声を業務運営に活かす取組み | 金融庁原則 2 |

お客さまからお寄せいただく声を真摯に受け止め、商品やサービスの改善に活かしてまいります。

<2023 年度取組み>

- 当社では、アンケートやカスタマーセンターにご連絡いただいたお客さまからの声は、社内ですぐに共有する態勢とし、商品やサービスにできる限り反映するように社員一同で取り組んでいます。
- 2023 年度は、上記に加え、お客さまへのインタビューや「バースデーカード」をお届けしたお客さまから当社に期待すること等のメッセージをいただく取組みを行い、お客さまの声をより多く聞き、商品・サービスの提供や業務改善に活かすように努めました。
- 改善事例
 - ・ 保険のお申込み手続きに関するお問い合わせが多いことから、お申込みに必要な書類やお手続きの方法を簡単に理解できるよう、お客さまあてメールの内容を改訂しました。
 - ・ ウェブサイトでお申込みいただいたお客さまに対して、わかりやすくその後のお手続き方法を案内するリーフレットを作成し、資料とともにお送りするようにしました。

・ 方針 2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供 | 金融庁原則 2、原則 6 |

お客さまを取り巻くリスクやお客さまのニーズを把握し、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供してまいります。

<2023 年度の取組み>

- 多くのお客さまからの要望にお応えして、2023 年 9 月に「女性特有がん経験者専用がん保険」の保障範囲を拡大し、経験したがんと同じ部位の再発（局所再発）を保障する「乳がん・子宮がん・卵巣がん経験者がん保険」の発売を開始しました。
- また、既存の商品はクレジットカード払のみのお取扱いでしたが、上記新商品からは、こちらもお客さまからのご要望が多かった口座振替払も選択できるようにしました。保険料払込方法の選択肢が増えたことにより、お客さまの利便性を高めることができました。
- 保険商品の提供だけでなく、オンラインセミナーの開催やオウンドメディア「WithMi」（<https://micin-insurance.jp/media/>）にて新たなコンテンツを多数公開するなど、お客さまが今知りたい情報をお届けする取組みを積極的に行いました。

入れないと思っていたあなたへ。

がんを経験した
女性を支える
がん保険



・ 方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供 | 金融庁原則 5 |

商品・サービスに関する重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう、商品・サービスの特性を踏まえ、分かりやすい情報提供に努めてまいります。

<2023 年度の取組み>

- 当社では主にオンラインで保険を販売しており、保険商品の情報についてはわかりやすく、メリハリのある内容・ボリュームとなるように、またお客さまの利用端末（環境）にも配慮して重要事項や商品内容の説明を行っております。
- 保険の検討やお申込みにあたっては、保険料のシミュレーション画面やお申込み専用サイト、被保険者専用の告知画面を備えており、画面上でのナビゲーション表示や提出が必要な書類については具体的にメールによるご案内をしております。また、書面でのお手続きも可能としており、お客さまのニーズにあわせて対応しております。さらに、各種手続の進捗にあわせて電話によるフォローも行い、ウェブ・郵送のいずれでもお客さまが不明点やご心配のない状態でスムーズにお手続きいただけるよう努めております。
- 商品パンフレットや重要事項説明書をはじめとする募集資料については、文字の大きさやレイアウトに配慮し、掲載情報についても常に見直しを行っております。

• 方針 4. 利益相反の適切な管理 | 金融庁原則 3 |

お客さまの利益が不当に侵害されることのないよう、利益相反の恐れのある取引を適切に管理する態勢を整備してまいります。

<2023 年度 of 取組み>

- 当社では、当社および当社関連会社などの取引に関してお客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」(<https://micin-insurance.jp/company/coi>) を策定・公表し、利益相反のおそれのある取引を適切に管理し、業務を行う態勢としています。
- 利益相反のおそれのある取引については管理部が管理を行い、必要に応じて取締役会にて確認・検証を実施する態勢としていますが、2023 年度は該当する取引は発生しませんでした。
- 保険のお申込みにあたってはお客さまのご意向を確認しております。また、「勧誘方針」を策定・公表し、お客さまのニーズにあった保険商品の提供がなされるよう努めております。

• 方針 5. お客さま本位の業務運営方針の浸透 | 金融庁原則 2、原則 7 |

全役職員がお客さま本位の行動をしていくため教育・研修態勢を整備し、本方針を浸透してまいります。

<2023 年度 of 取組み>

- 当社では、コンプライアンスに関する研修をはじめ様々な研修を実施し、全役職員の理解を深めています。2023 年度は年次の基幹研修のなかで、「お客さま本位の業務運営」に関する原則の理解を深めるとともに、当社における「お客さま本位の行動」の具体的な内容について議論を行うなど、全役職員が主体的に取り組んでいます。

補足

当社は、お客さまから保険料以外の手数料その他の費用をいただいております。複数の保険商品への同時加入（パッケージ型商品）や投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いはありません。そのため、金融庁原則 4、原則 5(注 2)(注 4)および原則 6(注 1)(注 2)(注 4)は本方針の対象としておりません。

以上

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	MICIN少額短期保険株式会社
■取組方針掲載ページのURL	https://micin-insurance.jp/company/fiduciaryduty
■取組状況掲載ページのURL	https://micin-insurance.jp/company/fiduciaryduty

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	<p>【顧客の最善の利益の追求】</p> <p>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。</p>	実施	方針1. お客さまの声を業務運営に活かす取組み 方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透	「方針1. お客さまの声を業務運営に活かす取組み」の<2023年度の取組み> 「方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透」の<2023年度の取組み>
	(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	方針2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供
原則 3	<p>【利益相反の適切な管理】</p> <p>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。</p>	実施	方針4. 利益相反の適切な管理	「方針4. 利益相反の適切な管理」の<2023年度の取組み>
	(注)	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	方針4. 利益相反の適切な管理
原則 4	<p>【手数料等の明確化】</p> <p>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を含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。</p>	非該当	(参考) ※	補足
	<p>【重要な情報の分かりやすい提供】</p> <p>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。</p>	実施	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供	「方針3. 重要な情報の分かりやすい提供」の<2023年度の取組み>
	(注1)	<p>重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

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 5	(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、それぞれの重要な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）。	非該当	（参考）※	補足
	(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	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供	「方針3. 重要な情報の分かりやすい提供」の<2023年度の取組み>
	(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、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配慮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。	非該当	（参考）※	補足
	(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	方針3. 重要な情報の分かりやすい提供	「方針3. 重要な情報の分かりやすい提供」の<2023年度の取組み>
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	方針2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供	「方針2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供」の<2023年度の取組み>
	(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	非該当	（参考）※	補足
	(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。	非該当	（参考）※	補足
	(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	方針2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供	「方針2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供」の<2023年度の取組み>
(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。	非該当	（参考）※	補足	

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	
	(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	方針2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供 方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透	「・方針2. お客さまに寄り添った商品・サービスの提供」の<2023年度の取組み> 「・方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透」の<2023年度の取組み>
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	方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透	「・方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透」の<2023年度の取組み>
	(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	方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透	「・方針5. お客さま本位の業務運営方針の浸透」の<2023年度の取組み>

【照会先】	
部署	カスタマーセンター
連絡先	0120-851-007 https://micin-insurance.jp/contact