

# 「お客様本位の業務運営方針」に基づく 業務運営の取組状況について

2024年度(2024年4月～2025年3月)

2026年1月に策定・公表いたしました「お客様本位の業務運営方針（第5版）」に基づく2024年度の取組状況を公表いたします。

また、方針や取組状況については、定期的に公表を行うとともに必要に応じて改訂を行います。  
※なお、一部の取組みに関しては2023年度より開始、実施したものが含まれております。



ベル少額短期保険株式会社

当社は、“主に葬儀費用に備える資金を保険商品で提供する”事業目的を掲げ、エンディング企業のパイオニアとしての誇りと責任を企業理念とする会社です。

この企業理念をより実践的に具現化するために、お客様の利益を最優先する公平・公正な業務運営に向けた取組みに努めております。

また、この取組みをより一層強化・徹底していくために、「お客様本位の業務運営方針」を公表するとともに、顧客満足度など常にお客さまの視点からその取組みや成果を評価し、定期的に見直しを行ってまいります。

なお、当社は2026年1月に「お客様本位の業務運営方針（第5版）」を新たに公表しております。本資料は「お客様本位の業務運営方針（第5版）」に沿って実施した、2024年度の取組結果をお示しするものです。

### 《お客様本位の業務運営方針》

- 運営方針1：お客様の最善の利益の追求
- 運営方針2：お客様にふさわしい商品・サービスの提供
- 運営方針3：重要な情報の分かりやすい提供
- 運営方針4：利益相反の適切な管理
- 運営方針5：手数料の明確化
- 運営方針6：従業員に対する適切な動機づけの枠組み

### <ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係  
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、金融庁原則）と当社「お客様本位の業務運営方針」（以下、当社運営方針）の関係は以下のとおりです。

金融庁原則	当社運営方針
原則2	運営方針1
原則3	運営方針4
原則4	運営方針5
原則5	運営方針3
原則6	運営方針2
原則7	運営方針6

- 金融庁原則には、各原則に付されている（注）を含みます。
- 当社の保険商品は、投資リスクのある金融商品・サービスの取り扱いがないため、金融庁原則5（注2）（注4）、原則6（注1）～（注5）、原則7（注）および補充原則1～5に対応する方針はございません。

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。

当社は、お客様の最善の利益の追求を最優先に掲げ「お客様本位の業務運営」の推進を行う経営に努めています。

【基本指針】

- 生命保険の原点は人を思いやる心 (The heart of life insurance is caring people)
- 保険制度の基本である“人を思いやる心（利他主義）”をすべての基本の考え方とします。

取組状況

災害救助法発令による保険料払込猶予や保険金・給付金請求手続きの簡易取扱い状況

当社は災害救助法が適用された地域のお客様に対して金融上の措置をホームページに掲示し迅速、適切な対応に努めました。令和5年度に発令された災害に対する取組み状況は以下のとおりです。

【発令された災害救助法発令内容】

災害救助法適用発令内容	対象地域 のお客様 対象件数
令和6年7月9日からの大雪災害にかかる災害救助法の適用(島根県)	2
令和6年7月25日からの大雪にかかる災害救助法の適用(秋田県)	119
令和6年台風10号に伴う災害救助法の適用について(神奈川県等)	213
令和6年12月28日からの大雪にかかる災害救助法の適用(青森県)	221
令和7年2月4日からの大雪にかかる災害救助法の適用(福島県)	18
流域下水道管の破損に起因する道路陥没事故にかかる災害救助法の適用(埼玉県)	18

※対象件数には、共済契約を含みます。

上記の発令による保険料払込猶予および保険金請求などの簡易取扱いのお申出はございませんでした。

- (1) 「お客様の声」を活かしたサービスの創造
- (2) 高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造
- (3) 高齢のお客様や障がい者への配慮
- (4) 適切・迅速な保険金支払体制の構築
- (5) お客様サービスを継続するための情報管理体制の強化
- (6) お客様本位の営業を浸透させる代理店態勢整備の推進

## 取組状況

### (1) 「お客様の声」を活かしたサービスの創造への取組み

当社は、商品・サービスの提供に向けた取組みを推進するためにお客様の声を持続的に収集しております。お客様の声は電磁的データで記録保存しコンプライアンス推進委員会や経営会議・取締役会などでお客様の声を活かした改善に努めました。

分類	商品内容に関する照会	契約内容に関する照会	保険料支払状況に関する照会	更新に関する照会	告知に関する照会	変更書類に関する照会	旧共済商品に関する照会	非対面に関する照会	資料請求に関する照会	保険金請求に関する照会	解約請求に関する照会	その他	合計
受付件数	386	569	784	212	11	450	175	30	934	332	331	238	4452
構成比	9%	13%	18%	5%	0.3%	10%	4%	0.7%	21%	7%	7%	5%	100%

### 2024年度お客様相談室 苦情受付状況（千の風）

分類	受付件数	構成比
商品に関するご不満	4	31%
代理店に対するご不満	5	39%
当社事務手続きに関するご不満	2	15%
当社に対するご不満	2	15%
合計	13	100%

(過去3年間の苦情受付状況)

2023年度苦情受付件数 18件

2022年度苦情受付件数 15件

2021年度苦情受付件数 22件

## 取組状況

- (2) 「高齢者社会・孤立社会に対応するサービスの創造」に関する取組み  
(3) 「高齢のお客様や障がい者への配慮」に関する取組み

高齢社会の進展が著しい我が国の社会情勢や、保険業法改正による情報提供義務、意向把握・確認義務が定められ、また「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行されました。

さらに、2017年に「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表が行われたことなどの背景から、従来以上に高齢者・障がい者に対する適切な対応が求められています。

このような背景を踏まえ、当社では2022年度から、一般社団法人日本少額短期保険協会が主催する「認知症サポーター養成講座」の受講を積極的に推奨しております。2023年度に、お客様と直接お話をする機会の多い担当部門の社員全員の受講を終了しています。

## 認知症サポーター

### 認知症サポーターとは

認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに取り組んでいます。

認知症サポーター養成講座は、地域住民、金融機関やスーパーマーケットの従業員、小、中、高等学校の生徒など様々な方に受講いただいているます。

▶ [全国キャラバン・メイト連絡協議会HP](#) ↗

### 認知症サポーターに期待されること

1. 認知症に対して正しく理解し、偏見をもたない。
2. 認知症の人や家族に対して温かい目で見守る。
3. 近隣の認知症の人や家族に対して、自分なりにできる簡単なことから実践する。
4. 地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる。
5. まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する。

### 認知症サポーター養成講座

認知症サポーター養成講座は、地域や職域団体等で、住民講座、ミニ学習会として開催しています。

受講をご希望の場合には、在住・在勤・在学の自治体事務局へお問い合わせ下さい。

▶ [全国の自治体事務局一覧（全国キャラバン・メイト連絡協議会HPより）](#) ↗

## 取組状況

**(4) 適切・迅速な保険金支払体制の構築**

当社では、保険金等の支払いが、少額短期保険業者を含む保険業者の基本的かつ最も重要な機能であることを認識し、保険金等支払事務が適時・適切に実施できるための支払管理態勢を構築することを心がけております。

2024年度における千の風の保険金支払件数、支払所要日数（請求書類が完備してからお支払までの日数）は以下のとおりです。

保険金支払所要日数（2024年度）

支払所要日数	件数
当日	107
1日	331
2～3日	85
4～6日	50
7日～	135
合計	708

## 取組状況

**(5) 「お客様サービスを持続するための情報管理体制の強化」に関する取組み**

当社は、サイバー攻撃に対応するためのサーバー管理、ネットワーク機器等に係る監視を強化する等、顧客データの管理体制の強化に努めております。また、万一サイバー攻撃によってサービスの提供に支障が生じた場合は、コンティングエンシープランに基づき利用者へのアナウンスや組織内外の連携を適切に行い、サービスの提供が迅速に復旧できるよう努めております。

2024年度の主な取組みは以下のとおりです。

**①マルウェア対策の強化**

主にemotetへの対策として、全社で定期的な感染チェックを実施しました。

**②社内ネットワーク機器の安全性確認**

社内セキュア環境維持のため、UTM機器や各種ネットワーク機器のファームウェアアップデートを確実に実施し、安全性を高めました。

**③ITセキュリティ教育・指導**

- ・定期的なITセキュリティ学習を行い、従業員のセキュリティスキル向上を図りました。
- ・社内PCモニタリングソフト等を活用し、適切な指導や教育を実施しました。

**④情報漏洩防止対策の一環として、資産管理ソフト『マリオン』を導入し、社員PCを管理お行っています。****⑤S M Sの運用**

S M Sを活用したお客様への情報提供の拡充を図りました。

## 取組状況

## (6) 「お客様本位の営業を浸透させる代理店態勢整備の推進」に関する取組み

代理店に対して、顧客本位の業務運営を推進するためWeb研修プログラムを構築し代理店の経営者はじめ保険募集人や業務・教育担当者も参加し自代理店の強み弱みを把握するなど、勧誘方針に沿った提案型営業の教育に努めました。また募集代理店研修会などで研修を実施しています。

## 勧 誘 方 針

当社はお客様への保険商品の販売・勧誘方針を次のとおり定めております。

- 商品の販売にあたっては、保険業法、消費者契約法、金融サービスの提供に関する法律、その他の関係法令等を守り、適正な販売に努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の習得、研さんに励み、わかりやすいご説明に努めてまいります。
- お客様の商品に関する知識、ご購入目的、財産の状況等を総合的に勘案し、ご意向と実情に沿った商品をご選択いただけるよう努めてまいります。
- 商品の販売にあたっては、お客様の立場に立って、時間、場所等について十分分配慮するよう努めてまいります。
- 万一保険事故が発生した場合におきましては、保険金のご請求にあたり適切な助言を行なうよう努めてまいります。
- お客様のご意見、ご要望をお聞きし、商品ご提供の参考にさせていただくよう努めてまいります。

ベル少額短期保険株式会社

## プッシュ型から顧客本位の提案型営業へ

アプローチ研修  
本業でも活かせる顧客対応の考え方

顧客の購買心理に合わせた「千の風」  
の適切なご提案とは  
(お問い合わせからご契約までの流れ)

ベル少額短期保険株式会社

さて頂いた研修の「**ワンポイント**（拡大質問・限定質問）」は、  
部を用いたものです。  
顧客ニーズを探り、満足して自社の商品やサービスを買ってもら  
スキルの一つです。  
なく、旅行のご担当者様・事前相談のご担当者様におかれましても  
言えるではないでしょうか？  
面談スキルの研修も行っております。  
なりますが、日時・参加人数の分散開催も可能です。  
をお待ちしております。

保険は、エンディング業界の皆様と共に学びながら、成長して  
います。面談スキルも皆様の本業の領域においても活かせる  
と思います、お誂へしております。

## 千の風オススメの仕方

優秀な営業パーソンの行動パターンを理解し、普段の活動に活かしましょう。

ベル少額短期保険株式会社

## アプローチとは

に人間的な触れ合いを作り出し、お客様のニーズ・状況・価値観・購  
け出すこと

「営業は「近づき」接戦」という意味ですが、ここで言うところのアプローチとは、まさに「お客様の心の扉  
、あなたの自身の人格を認めてもらい、さらに信頼してもらうことがアプローチの役割なのです。  
る前の、自分自身を突き込む研究をしていきます。

また、次の段階（プレゼンテーション）に進むことは販売成功の可能性を著しく低下させてしまいます。

## 何を探るか⇒お客様の状況

からニーズは発生しません。お客様の状況がニーズを生むのです。  
るほど、ニーズに関する私たちの理解は深まります。

お客様の状況：  
お客様を取り巻く環境の事実や状態、できごと。  
それに対するお客様の気持ちや意見。

状況を探ると：  
なぜお客様がニーズを持つのか理解出来る。  
またニーズを推察することも出来る。

- (1) 情報のわかりやすさへの配慮
  - (2) 諸手続きの簡素化にむけた取組み
  - (3) 提供する情報の充実

## 取組状況

- (1) 「情報のわかりやすさへの配慮」に関する取組み
  - (2) 「諸手続きの簡素化」に関する取組み
  - (3) 「提供する情報の充実」に関する取組み

当社の販売商品はニーズの特性から70歳以上でお申込みをされるお客様が7割以上を占めていることから、資料請求のご希望があった際には、お申込みの前にお読みいただく「手続きガイド（6ページ）」をお送りし、より分かり易い商品説明や申込書の記入方法を動画でサポートを行うなど情報のわかりやすさへの配慮の促進に努めています。

また、ご高齢のお客様には、契約引受部門の担当者が直接お客様にご連絡差し上げ、契約内容や告知の確認等を行う「サンクスコール」を実施し、ご意向の把握・確認の徹底に努めています。

さらに、解約など一部のお手続きについて、保険証券を必要としていたそれまでの運用を改め、証券のご提出を省略することなど、お手続きの簡素化に努めました。

## 【手続きガイド】申込みにさだち、ご確認ください

本資料は、申込みにさだち、特にご注意をいただきたい事項をまとめた「手続きガイド」です。詳しくは、「契約のポイント・重要な事項説明」・「商品パンフレット」などの同封の資料をご参考ください。

また、ご契約の保険商品がお客様のご意図に沿った内容であるか十分にご確認いただき申込みください。

### ■ 収社社会的勢力の取扱について

契約書・保険証、受取人へおそれながら「反社会的勢力」に該当する場合、保険契約を引受けません。また、契約期間中に保険会員登録書類、これに該当する事項が判断した場合は、保険契約が解約されたり、保険料が支払われないことがあります。

### ～ 目次 ～

- 1 当社は少額引受け保険販賣者です ..... 3ページ
- 2 少額引受け保険販賣者登録の保険商品の特徴 ..... 3ページ
- 3 当社が認証する保険商品の特徴 ..... 3ページ
- 4 算損保険「千の風」並用契約(通常版)での申込受付について ..... 3ページ
- 5 算損保険「千の風」の略語/内容や申込書・告知書の記入方法を動画でご覧いただき ..... 4ページ
- 6 保険申込書の記入にあたり、ご注意いただきたいこと ..... 4ページ
- 7 保険者告知書の記入にあたり、ご注意いただきたいこと ..... 5ページ
- 8 引受けできない主なご病歴について ..... 5ページ
- 9 郵送による申込への流れ ..... 6ページ
- 10 保険の責任開始日(保険の開始時期)について ..... 6ページ

### 【お問い合わせ】 保険内容

#### 7 保険者告知書の記入にあたり、ご注意いただきたいこと

##### 被保険者登録書類

###### (申込書 内面 8 )

###### 被保険者登録書類

###### 「被保険者登録書類」

###### 特別条件付保険契約(保険Wide)について

現在の健康状態やご病歴などによって下記の特別条件付保険契約(保険Wide)を付加して引受けすることができます。

###### 【特約1】保険金減算払法

###### 【特約2】特約保険料控除法

###### 【特約3】加入条件付保険法

###### 【特約4】加入条件付保険法

###### 【特約5】加入条件付保険法

###### 【特約6】加入条件付保険法

###### 【特約7】加入条件付保険法

###### 【特約8】加入条件付保険法

###### 【特約9】加入条件付保険法

###### 8 引受けできない主なご病歴について

ご歴史によりましては、**引受けできない場合**があります。※引受けの場合は承認する場合があります。

###### 引受けできない主なご病歴の例

###### ・現在、審査認定を受けている

###### ・認知症

###### ・現在、検査の結果待っている

###### ・現在、入院中である・入院を勧められている

###### ・人工透析を受けている・受けする予定である

###### ・3年内の心筋梗塞(心筋梗塞・狹心症)

###### ・3年内の脳梗塞(脳梗塞・脳出血等)

###### ・バーコンシン病

###### ・肝硬変

###### ・アルルーエ性肝炎

###### ・慢性的腎不全

###### ・結合失調症

###### ・多発性筋炎

###### ・硬皮症(硬皮病)

###### ・骨髓異形成症群

###### ・再生不良性貧血

###### ・間質性肺炎

###### ・心筋梗塞

###### ・筋ジストロフィー症

###### ・等

5 特約保険「千の風」の商品内容や申込書・告知書の記入方法を動画でみたいとき

葬儀保険「千の風」の動画でお客様をサポートします！

商品サポート  
葬儀保険「千の風」の  
特約を動画で  
わかりやすく説明！

書き方サポート

葬儀保険「千の風」の  
申込書・告知書の  
記入方法を動画で  
わかりやすく説明！

#### 6 在保険契約申込書の記入にあたり、ご注意いただきたいこと

葬儀保険「千の風」は、1年更新型の定期保険で通常保険金や税控の保険金がない商品です。更新日の午前にして、  
保険会員登録タイプは、「お支払(保険料)」が「上がりま」  
保険料一定タイプは、「保険(死(保険金)が下がります」

##### 契約申込書

- ・契約者(=被保険者)
- ・契約者様が手元

##### 当初見直し記録

##### 申込プラン

##### 重要事項確認

##### 申込内容の記入

※ご記入誤れが  
記入方法等に不規な

##### 郵送による申込みの流れ

##### STEP 1

##### お客さまからの 連絡、 ハガキの記入 郵送用封筒の用意 申込書類の用意

##### STEP 2

##### 申込書・告知書等を 記入した後 ペルル便にて 受け取る

##### STEP 3

##### ペルル便で 受け取る

※お客様の場合は郵便局窓口にてEMS(ショットメーティセービス)でご郵送ください

#### 10 保険の責任開始日(保険の開始時期)について

申込いただいた契約を当社が承認した場合には、「申込書記載と同一の保険料を支払った場合に保険料を算定して貰いたい」と申します。当社は1回保険料を払込みがある場合に上記の責任を負います。また、同日を契約日として保険期間などの計算を

##### 保険の責任開始日

```

graph TD
    A[申込・告知日] --> B[申込切日は、責任開始日の前々2月25日です]
    B --> C[契約申込日]
    C --> D[申込月]
    E[承諾書] --> C
    E --> D
    F[責任開始日(1日)] --> G[責任開始日(1日)]
  
```

例: 3月20日までに保険料を払込みをして当社が承認した場合、翌月(4月)にご契約いただいいたい場合は、3月1日を責任開始日とします。当社は3月15日までに承認料を払込みます。この際で「お支払(保険料)」が「上がりま」。なお、3月の保険料が「お支払(保険料)より算定できなかった場合は、「初回保険料」がお支払(保険料)より算定できなかった場合は、「初回保険料」がお支払(保険料)となります。

お客様と利益相反が生じる可能性のある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に把握し管理することに努めてまいります。また、利益相反の管理態勢は常設委員会(コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会)を通じて利益相反の抵触がないかを適切に把握できる体制の構築に努めてまいります。

## 取組状況

### 「利益相反の適切な管理」に関する取組み

#### 《利益相反の管理態勢》

当社は、常設委員会(コンプライアンス推進委員会・リスク管理委員会・監査委員会)のなかで、利益相反の抵触がないかを適切に把握できる体制を構築しております

(1) 当社は、お客様がご負担される保険料から将来の保険金のお支払いに備えているほか、最善の保険商品とサービスの提供やご契約継続中のサポート、安定的なシステムの維持など、保険金を迅速にお支払いするために必要となる経費に充てています。

(2) 当社は、募集代理店に対してお客様に最善の保険商品の販売・推奨やご契約継続中のサポートを行う対価として手数料を支払っていますが、その手数料は募集代理店の業態や商品の特性、募集代理店の業務品質の改善取組みの実績などを考慮して設定しています。

## 取組状況

## 「手数料の明確化」に関する取組み

- 当社が代理店にお支払いする手数料は「代理店手数料規程」に基づき支給しております。手数料規程は、葬儀系代理店（第1チャネル）と専業系代理店（第2チャネル）に区分され、それぞれの特性に応じて規定しています。

- 代理店手数料は、募集件数だけでなく、法令違反の有無、契約後一定期間の消滅契約が所定の割合を超えた場合は手数料の戻入を行なうなど契約の品質を加味しております。

また、専業系代理店については、手数料の特性から期間中の実績に基づき代理店資格の審査を経営会議で詮議し、所管部署との牽制機能が働く運営を行なっております。

代理店手数料規程

(平成 29 年 4 月 1 日改訂 案稿 第 5-6 号)  
ベル少鶴短期保険株式会社

**総 則**

**(目的)**  
本規程はベル少鶴短期保険株式会社が 1 年更新型定期保険「千の風」の販売業務を委託する専業代理店に支払う手数料に関する事項を定めるものとする。

**(規程の範囲)**  
本規程は、「代理店手数料規定Ⅰ」と「代理店手数料規定Ⅱ」の二種から成り、専業代理店の特性に応じてそのいずれかを適用する。

**(代理店手数料規定Ⅰの範囲)**  
代理店手数料規定Ⅰは弊社直系代理店に適用する。  
弊社直系代理店の保険業者・保険の目的は掛金費用の確定性にあることに盡み、長期連続に亘る規定とする。即ち、新規契約時に係る手数料よりも契約の総額に重きを置いた手数料を主眼とした代理店手数料支払規定とする。

**(代理店手数料規定Ⅱの範囲)**  
代理店手数料規定Ⅱは弊社直系代理店以外（プロ代理店・企業代理店等）の専業代理店に適用する。  
当該専業代理店は新規募集に係る手数料を重視する特性があることに盡み、その特性に沿った代理店手数料支払規定とする。

当社は顧客の最善の利益を追求するための人事理念・行動指針を定め、自己変革の評価、業績達成評価等に基づく人事評価制度の推進に努めております。

## 取組状況

### 「従業員に対する適切な動機づけ」の枠組みに関する取組み

(1) 当社は、毎日の朝礼の場で経営理念の唱和と行動目標の唱和を励行しております。

(2) 2024年度も全役職員対象に個人情報漏洩対策として情報漏えい対策や社内サイバー攻撃対策を中心とした社員向け自己学習（社内ITセキュリティ学習）を定期的に実施いたしました。また反社会勢力の排除に関する研修も実施いたしました。

(3) 当社は役職員の希望に沿って自由に受講できる「自己研鑽セミナー受講制度」を設けており、2024年度も継続して商工会議所等のセミナーを利用し持続的な業務スキルの向上に努めました。