お客様本位の業務運営に係る基本方針

Ａライフ株式会社（以下、「当社」といいます）は、お客様本位の業務運営を実践していくことを明確にし、「お客様本位の業務運営に係る基本方針」を策定いたしました。

方針１．お客様本位の業務運営の遂行

当社は、お客様のご要望、ご意見に耳を傾け、これを原点にした業務運営の改善、向上に努めます。

方針２．お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様が必要としている保険商品の開発と提供に努め、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を追求してまいります。

方針３．お客様の利益に反しない適切な管理

当社は、お客様の利益に反しないようにするため、利益相反のおそれのある取引については、適切に把握・管理してまいります。

方針４．重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に対し、当社の商品を選定していただく際に、重要な情報を分かりやすくご提供することを心がけてまいります。

方針５．お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様のニーズを捉え、お客様のニーズに合致したサービスをご提供してまいります。

方針６．従業員がお客様に対して適切な行動を取れるような動機づけの枠組み

当社は、お客様本位の業務運営を実施していくために、従業員の業績評価を適正にし、研修などの適切な動機づけも行ってまいります。

【ご参考】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に係る基本方針」との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し「お客様本位の業務運営に係る基本方針」を当社ホームページ上に公表しております。
原則と本方針との関係は、対応関係表をご確認ください。

なお、金融庁原則のうち原則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、本方針の対象としておりません。

※１　原則の詳細につきましては、金融庁ホームページの以下の URL にてご確認ください。

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

※２　Ａライフのお客様本位の業務運営

○お客様本位の業務運営に係る基本方針
○「お客様本位の業務運営に係る基本方針」に関する取組状況
○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

２０２５年１２月

「お客様本位の業務運営に係る基本方針」に関する取組状況

「お客様本位の業務運営に係る基本方針」に関する 2024 年度取組状況につき、ご報告いたします。

取組状況１．お客様本位の業務運営の遂行

お客様からお預かりしているご契約件数：21,759 件
お客様の声受付件数：31 件
　　うち討議件数：31 件

当社は小規模な少額短期保険業者だからこそ、お客様の声に一つひとつ丁寧に耳を傾け、全社員が一体となって改善に取り組むことができます。ご意見・ご要望・ご不満・お褒めの言葉など、すべての声を貴重な気づきと捉え、社内で共有・分析し、業務品質の向上に活かしています。
特に、お客様の声の背景にある「真の原因」を探ることを重視し、社員全員で多角的に議論を行い、再発防止策や改善策を策定・実行しています。これらの取組みは PDCA サイクルに基づき継続的に見直し、実効性の高い改善につなげています。
また、「お客様第一の業務運営に関する方針」は社内に周知徹底しており、取組状況については取締役会への報告を経て、ホームページを通じて社外にも公表しています。

取組状況２．お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様にとって最善の利益となる保険プランのご提供を目指し、日々の業務に取り組んでいます。保険プランの中から、お客様のご意向や家族構成、生活環境などを踏まえ、適切なプランをご案内できるよう努めています。
電話・インターネットを問わず、お客様が安心してご契約いただけるよう、商品内容や補償内容について分かりやすく丁寧な情報提供を心がけています。また、より分かりやすいご案内を目指し、申込書フォーム等の見直しにも取り組んでいます。ご契約後のご相談にも誠実に対応し、お客様にとって身近で信頼できる存在でありたいと考えています。

取組状況３．お客様の利益に反しない適切な管理

当社はアムス・インターナショナルグループの一員として、「ライフスタイルの総合パートナー」という方針のもと、お客様本位の業務運営を基本とし、常にお客様の利益を最優先に考えた保険サービスの提供に努めています。保険商品のご案内にあたっては、内容や補償範囲について分かりやすく丁寧な説明を行い、お客様にご理解・ご納得いただいたうえでご契約いただけるよう心がけています。
また、グループ会社との関係を含め、利益相反となるおそれのある取引については、社内での把握と管理体制を整備しており、必要に応じて事前に確認・協議を行ったうえで、適切な対応を講じることで、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう努めています。
なお、現時点において、利益相反となる取引は行っておらず、利益相反のおそれのある取引も確認されておりません。

取組状況４．重要な情報の分かりやすい提供

当社は、家財保険および賠償責任保険をご契約いただくお客様に対し、補償内容や注意点などの重要な情報を分かりやすくお伝えすることを重視しています。ご契約時には、保険金の支払条件や補償の対象範囲、免責事項など、お客様の判断に必要な情報を、ホームページや重要事項説明書などを通じて丁寧にご案内するとともに、ご不明な点についても誠実にお応えしています。
また、インターネットでのご契約においては、専門用語をできるだけ平易な表現に置き換え、図表やイラストを用いた説明を取り入れるなど、視覚的にも理解しやすい工夫を行っています。さらに、申込書フォームや Web 画面の構成についても、お客様の視点に立って見直しを進めており、必要な情報にスムーズにアクセスできるよう改善を重ねています。
今後も、お客様が安心して保険をご検討・ご契約いただけるよう、情報提供の質と分かりやすさの向上

に継続して取り組んでまいります。

取組状況５．お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、家財保険および賠償責任保険を取り扱う少額短期保険業者として、お客様一人ひとりのご意向や生活環境に寄り添い、ふさわしい保険サービスの提供に努めています。ご契約時には、お客様の家族構成や住環境などを踏まえたうえで、既存の商品ラインナップの中から適切なプランをご案内できるよう心がけています。
また、電話・インターネットを問わず、すべてのお客様にとって分かりやすく、利用しやすいサービスとなるよう、申込書フォームやWeb画面の構成を見直すなど、継続的な改善を行っています。過去に寄せられたご意見・ご不満も真摯に受け止め、サービスの質を高めるための具体策を検討・実践しています。
さらに、社内ではお客様対応に関する知識や意識の向上を図るため、募集人向けの研修や情報共有を行い、全社員が一体となってお客様本位のサービス提供に取り組んでいます。

取組状況６．従業員がお客様に対して適切な行動を取れるような動機づけの枠組み

多様化するお客様の保険商品ニーズにお応えするため、商品内容をより明確に分かりやすく説明できる能力の向上を目指し、研鑽を続けています。役職員個々の日常自己啓発に加え、研修会の開催や社内会議においても研修を実施するなど、能力向上を図っています。また、販売代理店向けには、上記の取組状況４に記載のツールを使い、オンライン研修会も含め研修会を実施し、販売能力の向上を目指しています。
当社では、お客様に対して誠実かつ適切な対応を行うため、従業員一人ひとりが自ら考え、行動できるような環境づくりに取り組んでいます。小規模な組織であることを活かし、日常的な社内コミュニケーションの中でお客様の声を共有し、対応のあり方や改善点について意見を交わす機会を大切にしています。
また、社内会議や研修会においては、保険商品の理解促進や説明力の向上、コンプライアンス意識の醸成を図っています。特に、お客様から寄せられたご意見やご不満については、背景や真因を全員で考察し、再発防止策を検討・実行することで、従業員の気づきと行動変容につなげています。
今後も、従業員が自らの役割を理解し、お客様本位の行動を継続的に実践できるよう、意識づけと学びの機会を大切にしてまいります。

【ご参考】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に係る基本方針」に関する取組状況との関係

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し「お客様本位の業務運営に係る基本方針」と取組状況を当社ホームページ上に公表しております。
原則と方針に関する取組状況との関係は対応関係表をご確認ください。

なお、金融庁原則のうち原則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、本方針の対象としておりません。したがいまして、取組状況においても対象としておりません。

※１　原則の詳細につきましては、金融庁ホームページの以下のURLにてご確認ください。

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

※２　Ａライフのお客様本位の業務運営

○お客様本位の業務運営に係る基本方針
○「お客様本位の業務運営に係る基本方針」に関する取組状況
○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