
2025年度

お客様本位の業務運営方針 取り組み結果

2026年6月26日

1.お客様本位の業務運営方針

ソニー少額短期保険株式会社は、保険の申込みから保険金の支払いまで、全てをウェブ上で完結する保険商品を提供しながらも「目の前に人がいるような安心」を提供できるよう、お客様の気持ちに寄り添いながらその不安を解消し、経営理念である「一人ひとりのものがたりを 後押しする。」を旨として、安心の先にある「喜び」もお届けできるよう努めてまいります。

また、本方針に基づく業務運営定着のため、取り組みの進捗を測る指標を設定しその結果を定期的に公表できるよう努めてまいります。

1.1. 具体的な取り組み

お客様本位の業務運営の実践

お客様本位の業務運営方針を掲載公表し、取り組み内容を定期的に見直し管理していきます。

1.お客様本位の業務運営方針

1.2. 指標

お客様本位の業務運営方針の管理結果を1年に1回ホームページ上で公表します。

【取り組み結果】

2025年度の取り組みにつきまして、以下の通り公表いたします。

2.お客様の声を活かした業務運営

お客様から寄せられる声に真摯に受け止め、サービスの向上や業務改善に活かし、業務運営の質の向上に積極的に役立てます。

2.1. 具体的な取り組み

お客様アンケートの実施

お客様へのアンケートを定期的の実施し顧客満足度を測り、その結果を当社の運営方針に基づいた改善に役立てていきます。

2.お客様の声を活かした業務運営

2.2. 指標

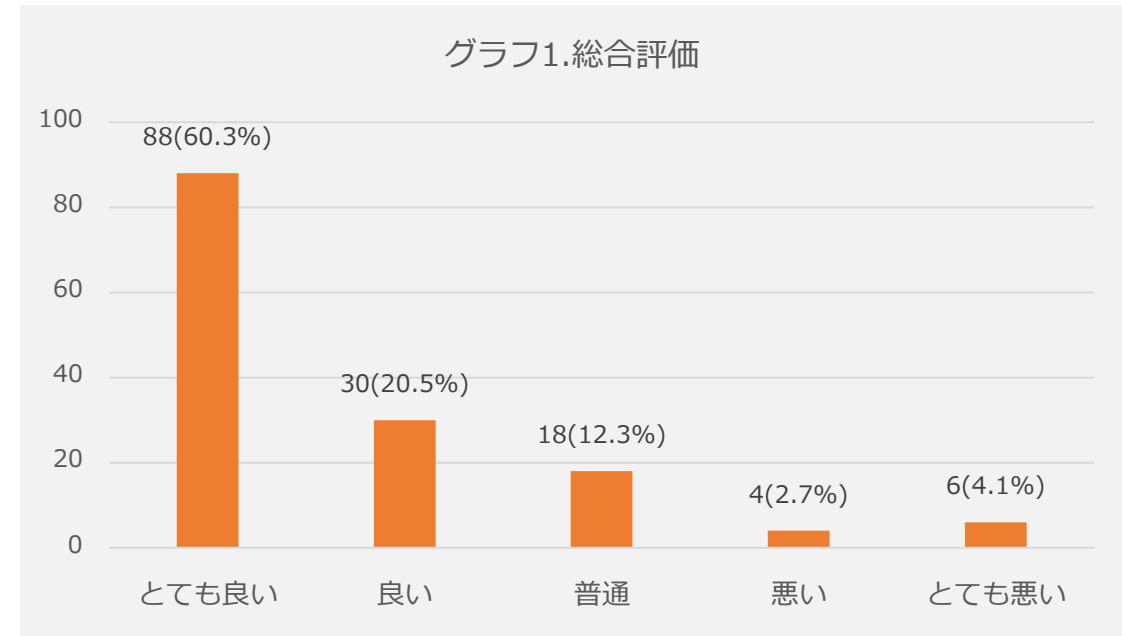
アンケート結果による顧客満足度を1年に1回公表します。

【取り組み結果】

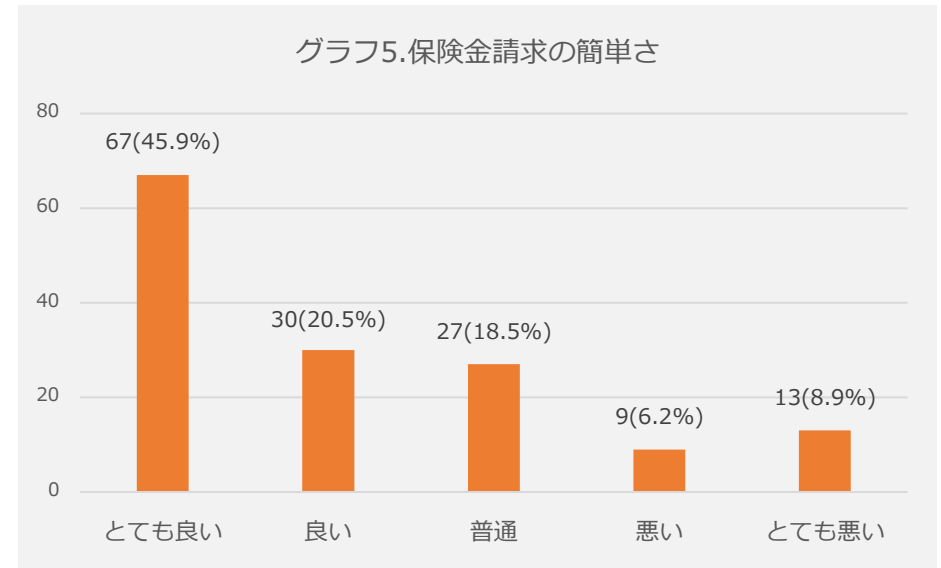
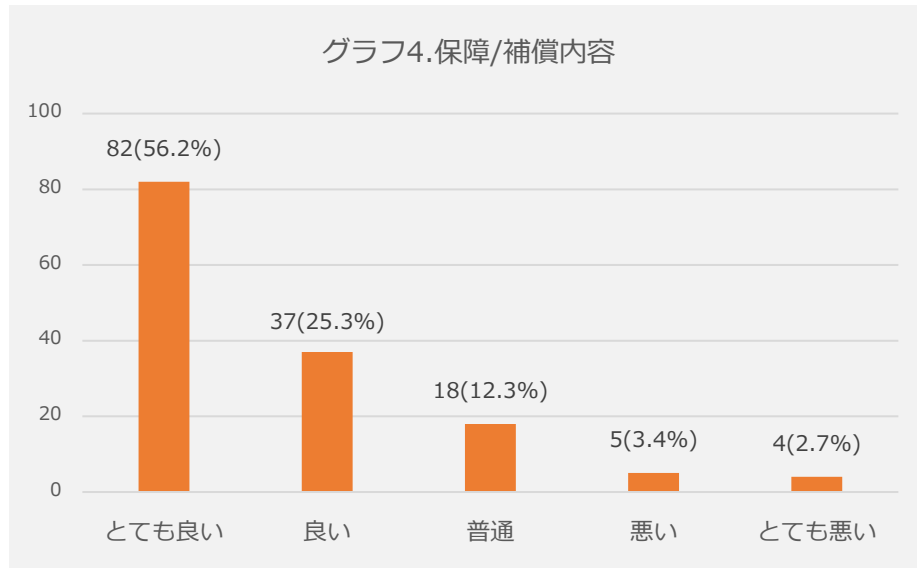
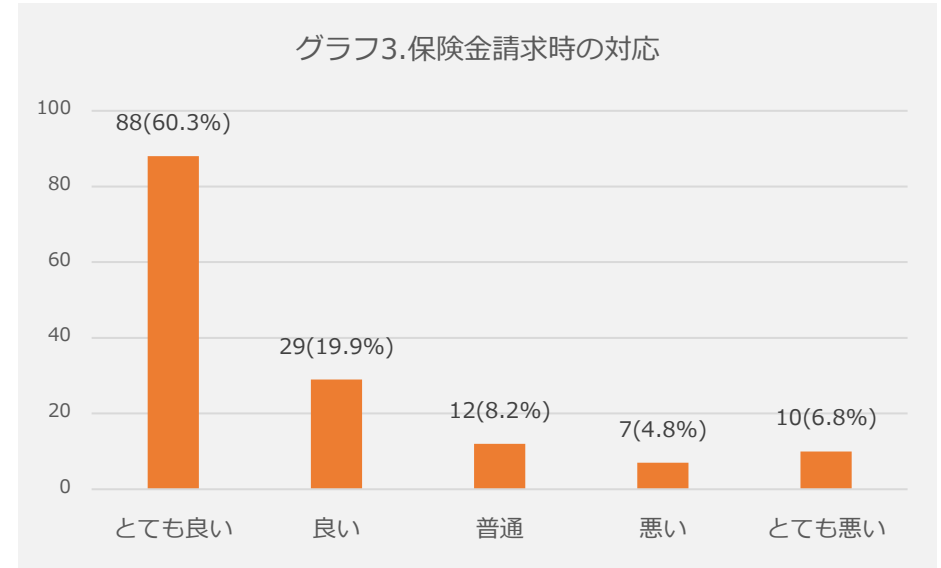
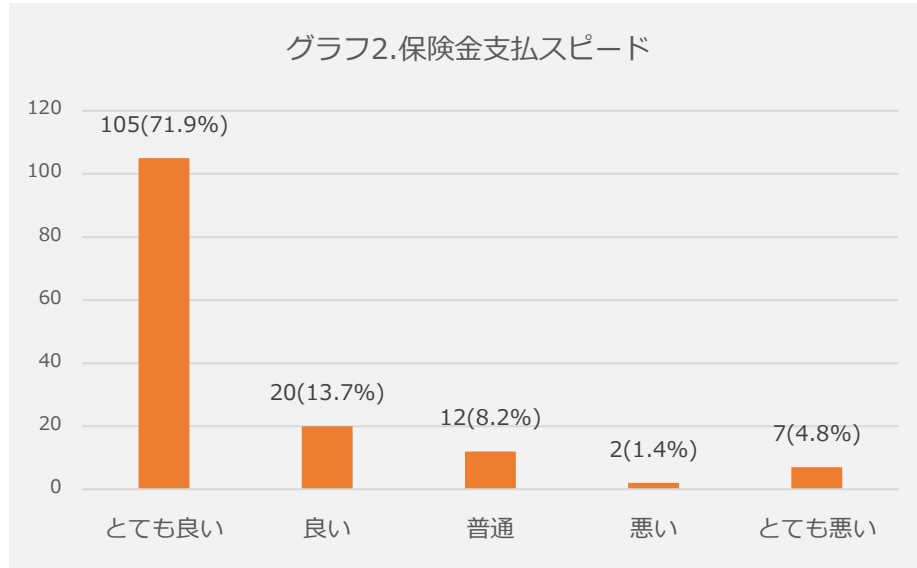
保険金をご請求いただいたお客様にアンケートを実施し、146件の回答をいただきました。

総合評価では、「とても良い、良い」と80.8%のお客様に評価いただきました。

8割以上のお客様より高評価をいただいていることから、一定以上のサービス提供ができているものと受け止めていますが、引き続き保険金請求の簡単さなど改善すべき点を検討し、業務の改善に取り組んでまいります。



2.お客様の声を活かした業務運営



3.利益相反の管理

当社は、保険業法に基づき、当社のお客さまと当社グループ会社との間、あるいは、当社のお客さまと当社グループ会社のお客さまとの間における利益相反によって、当社とお客さまとの取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、態勢を構築します。

当社コンプライアンス担当取締役は、利益相反管理統括責任者として、当社内における報告やお客さまからの苦情等に基づき必要と判断したときは、次のとおり必要な措置を講じます。

- 対象取引を行う部署とお客さまと取引を行う部署を分離する方法（情報の遮断）
- 対象取引またはお客さまとの取引の中止、取引の条件もしくは方法の変更（取引の中止、条件または方法の変更）
- 利益相反事実またはそのおそれがあることのお客さまへの開示（お客さまへの開示）
- その他、利益相反管理統括部署が必要と判断する措置

また、当社では、対象取引の特定に係る記録やお客さまの保護を適正に確保するための措置に係る記録を適切に保存しています。

[利益相反管理方針の概要（2025年10月1日制定）](#)

3.利益相反の管理

【取り組み結果】

当社では「利益相反管理規程」を策定し、お客様の利益を害する恐れがある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備しております。具体的には、利益相反の可能性のある取引を類型化した上で、社員全員に利益相反取引のおそれのある取引の対応方法を共有しました。

結果として、当期、コンプライアンス委員会の報告に該当する事項はございませんでした。

4.重要情報のわかりやすい提供

お客様のいざというときにお役に立てるよう、迅速かつ適切に保険金をお支払いするように努めます。
また、お支払いする保険金に関することをわかりやすく説明し、お支払いできない場合は丁寧に説明します。

4.1. 具体的な取り組み

わかりやすい説明の徹底

お客様から寄せられた声を真摯に受け止め、説明の方法等は定期的に見直し、
よりお客様にご理解いただけるように改善します。

4.重要情報のわかりやすい提供

4.2. 指標

毎月1回、ご利用ガイド等に更新箇所がないか定期的に確認します。

【取り組み結果】

月に一度だけでなく、お客様からのお問い合わせ内容を分析し、随時内容更新を実施いたしました。

また、より分かりやすい情報提供が行えるよう、ご利用ガイドの刷新（ビジュアル変更・カテゴリ整理・検索機能向上）をいたしました。

5. お客様のご要望に沿ったふさわしいサービス提供

複雑な手続きを簡易化し、重要な情報も透明性高くわかりやすくお客様へ提供します。

5.1. 具体的な取り組み

お客様の声を起点にした業務改善

1. お客様のご要望に沿ったユーザー画面や操作環境の提供と改善への取り組み

定期的なユーザーインタビューやアンケート等の実施によりお客様から寄せられる声を集め、手続きの手順や情報の掲載内容について改善を起案し、改善します。

2. お客様のご要望に沿った保険商品の提供と改善への取り組み

お客様の声を活かし、お客様にとって価値のある保険商品の開発研究に努めて参ります。

5. お客様のご要望に沿ったふさわしいサービス提供

5.2. 指標

1年に1回、お客様の声を起点に改善した取り組み内容をホームページ上で公表します。

【取り組み結果】

1. 1日傷害（スポーツ）保険のホームページ改善（保険料掲載）

保険料が分かりづらい（実際に見積もりをしないと分からない）旨のお問い合わせが多く寄せられたことから、1日傷害（スポーツ）保険のホームページ上に保険商品ごとの保険料料金表を掲載いたしました。

これにより、「お見積り」をせずとも、ワンクリックで保険料の確認ができるようになりました。

保険種別	1日の保険料 ※30歳女性の場合	保障内容
ケガ保険	84円	<ul style="list-style-type: none">スポーツやレジャー、1日でも入れるケガによる入院や通院
ゴルフ保険	147円	<ul style="list-style-type: none">プレー中のケガによる入院や通院他人にケガをさせたり、他人のモノを壊してしまったときホールインワン祝賀会費用も補償

5. お客様のご要望に沿ったふさわしいサービス提供

【取り組み結果（続き）】

2. マイページの表示情報追加（契約番号）

主にケガ保険にご加入のお客さまより、契約番号（証券番号）が知りたい旨のお問い合わせが多く寄せられたことから、マイページ上に契約番号を表示するよういたしました。

3. 保険商品のリニューアル（スマホ保険）

2026年2月よりスマホ保険をリニューアルいたしました。従来の申込みに必須だったアプリのインストールを不要とし、すべての手続きがウェブで完結する、よりわかりやすい商品に生まれ変わりました。



6.運営方針の浸透

本方針が順守できているか役職員一同が定期的に設定した指標を確認します。

6.1. 具体的な取り組み

社内への方針浸透の徹底

設定した指標は定期的に全社で共有し、会社全体で改善、向上に努めるように意識付けを行っています。

6.運営方針の浸透

6.2. 指標

1年に2回、コンプライアンス委員会で本方針の浸透状況を共有し、必要に応じて浸透する場を設けること検討し実施します。

【取り組み結果】

2025年度は規定通り、役員で各指標の進捗を確認いたしました。

7.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」との関係は以下の表1.の通りとなります。

※ 原則 4、原則 5 (注 2)(注 4)、原則 6 の (注 1) ~ (注 7)、補充原則 1 ~ 5 は、当社取引形態上、該当しないもしくは該当する商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としておりません。

表1.

原則	対応する当社の方針
原則1	方針1
原則2	方針2
原則3	方針3
原則4	対象外※
原則5	方針4※
原則6	方針5※
原則7	方針6
補充原則1	対象外※
補充原則2	対象外※
補充原則3	対象外※
補充原則4	対象外※
補充原則5	対象外※