お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況（2025年度）

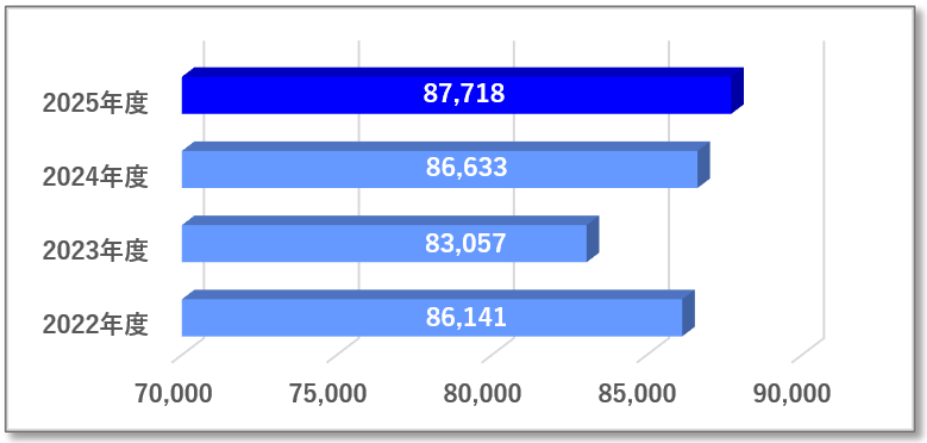
Next少額短期保険株式会社

方針１．お客さまに「安心と満足」を提供いたします。

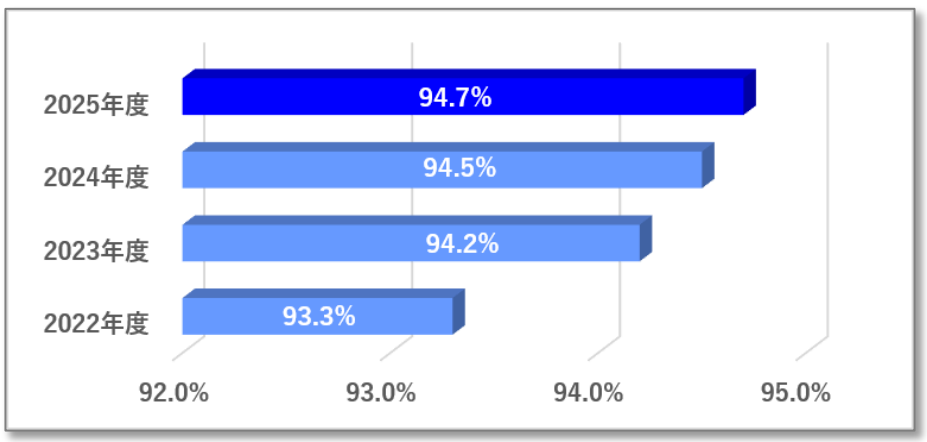
「経営方針（グループ経営方針）」「行動基準（グループ行動基準）」および「勧誘方針」を策定し、ディスクロージャー誌・当社ホームページにて公表しています。
これらの方針・基準を役職員に周知・徹底するとともに、「お客さま本位の業務運営」の定着に向けた取組を進めることにより、お客さまに「安全と満足」いただける商品・サービスを提供しています。
その結果、多くのお客さまからご支持をいただき、2026年3月末時点において、８.7万件を超える新規契約取扱件数となりました。

・満期を迎えられたお客さまがご契約を継続いただく比率（満期契約更改率）についても、94％を超える高い水準となっています。

【新規契約取扱件数】＊当社グループ合計



【満期契約更改率】＊当社グループ合計



お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況（2025年度）

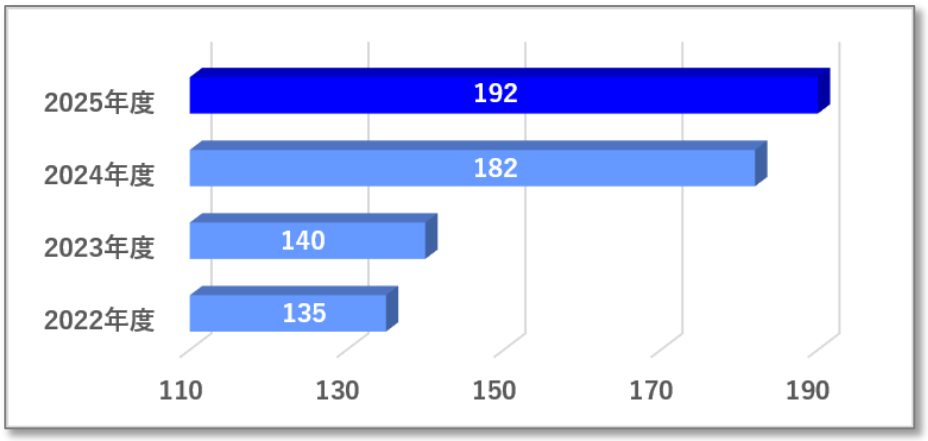
Next少額短期保険株式会社

方針２．お客さまニーズに応える商品・サービスを提供いたします。
方針７．お客さまの声に耳を傾け、改善に活かしてまいります。

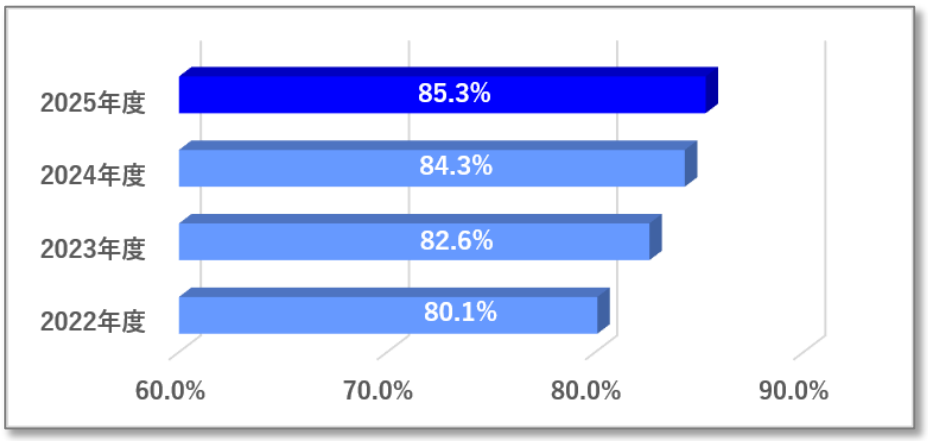
お客さまから頂戴したご意見・ご要望・苦情等のお客さまの声を分析し、お客さまニーズに応える商品・サービスの提供および改善に取り組んでいます。
また、お客さまの声を役員・部長を中心メンバーとする「リスク・コンプライアンス委員会」に報告し、お客さまの声が経営に反映される態勢を構築しています。

・お客さまのニーズを適時に把握するため、電話やホームページによりお客さまからのご相談を受け付ける窓口を設置しています。
・お客さまの保険申込み方法・保険料支払い方法に対するニーズの多様化を踏まえ、ペーパーレス契約およびキャッシュレス化の促進に努めています。

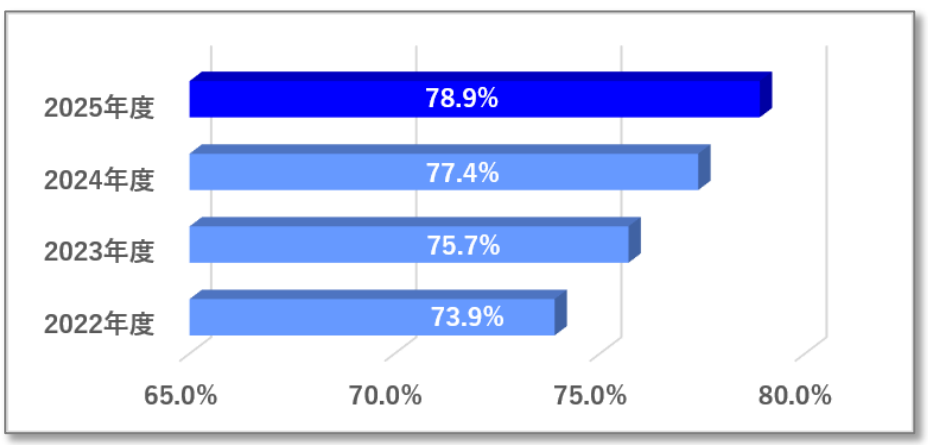
【お客さまの声受付件数】 ＊当社グループ合計



【ペーパーレス契約率】 ＊当社グループ合計



【キャッシュレス契約率】 ＊当社グループ合計



方針３．お客さまに重要な情報を分かりやすく提供いたします。

お客さまのご意向に沿った保険商品・加入プランを選択できるように、重要な情報については、お客さまの立場に立った、分かりやすさに配慮したパンフレット・チラシや重要事項説明書を作成しています。
また、ホームページにおいては、保険の必要性・事例イラストを掲載することにより、ご契約内容を正しくご理解いただくように努めるとともに、より分かりやすい画面とするために定期的に更新しています。

- パンフレット・チラシ等の募集文書およびホームページにつきましては、全件、社内担当部署によチェックを実施しています。
- 高齢のお客さま・障がいのあるお客さまに対しては、お客さまの状況に配慮した適切・丁寧な説明および対応に努めています。
  また、「高齢者・障がい者に関する対応ルール」を定め、社員・代理店への理解の浸透を図っています。

方針４．代理店が行う業務および提供するサービスの品質向上に取り組みます。

お客さま本位の業務運営の定着に向け、代理店向け各種マニュアルを整備するとともに、商品・募集に関する知識および法令遵守に関する研修を実施し、代理店が行う業務および提供するサービスの品質向上に取り組んでいます。

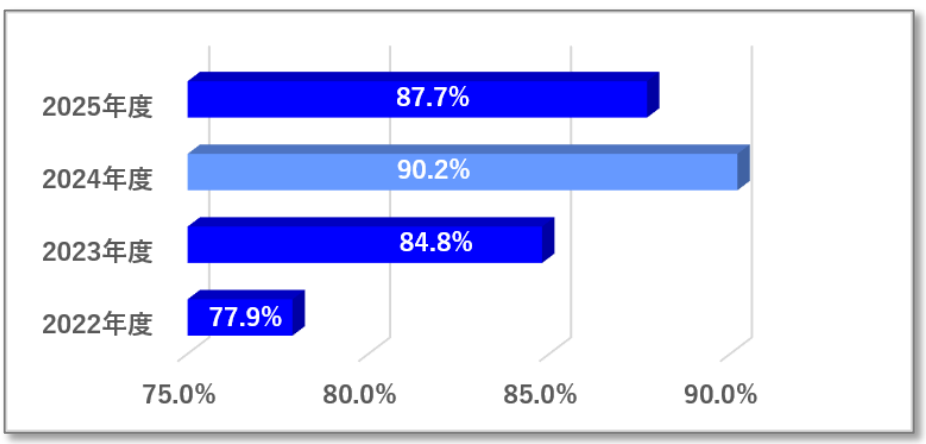
- 募集人が、保険を募集するために必要となる資格の取得状況や研修の受講状況を管理し、お客さま本位の業務運営を適切に行うための体制の構築、維持・改善を図っています。
- 代理店の業務の適正化に向け、定期的に代理店監査を実施し、その状況を把握するとともに必要に応じ、改善することで、業務品質の更なる向上に取り組んでいます。
- 代理店からの商品・サービスに関する要望を受け付ける仕組を構築しています。

方針５．お客さまの立場に立った事故対応を実践いたします。

事故に遭われたすべてのお客さまや相手の方に、迅速かつ親切・丁寧な説明と適切な保険金の支払を行い、お客さまの立場に立った事故対応を実践します。

- ご契約内容や事故に関する情報に基づき、お支払いする保険金を適正に算定し、その理由等を具体的かつ分かりやすく説明しています。
  なお、お客さまが、ご高齢である場合や障がい等をお持ちである場合には、お客さまの状況に配慮した適切・丁寧な対応を行っています。
- 各種調査等の結果、保険金のお支払ができないと判断される場合には、その理由について、担当者から丁寧に説明するよう努めています。
  また、その理由および当社の判断にご納得いただけない場合の対応方法等についてご案内しています。
- 迅速・適正な保険金支払いに向け、規定・マニュアルの整備、人財育成、システム整備等の態勢整備に努めています。
- マイページまたは電話にて請求意思確認を行ったうえで保険金請求書を省略する件数を増大させることにより、顧客利便性の向上を図るとともに、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金の支払いに繋げており、2025年度の保険金請求書省略件数の支払件数に対する割合は87.7%になりました。

【保険金請求書省略件数の支払件数に対する割合】　＊当社グループ合計



お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況（2025年度）

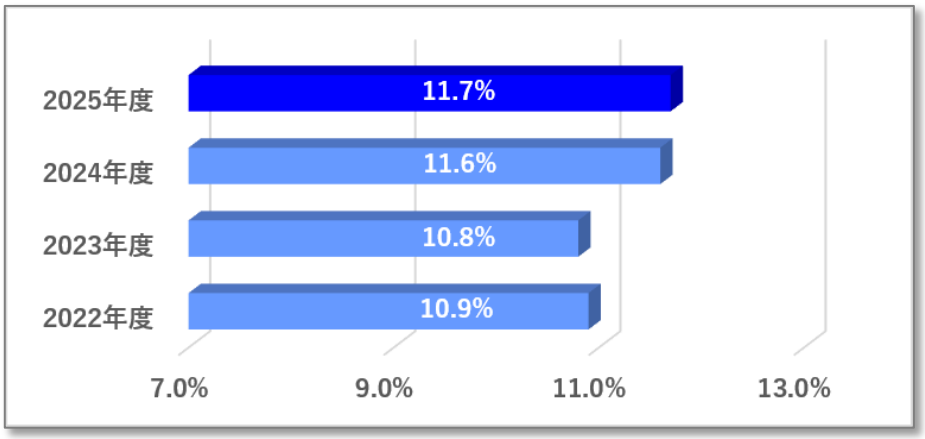
Next少額短期保険株式会社

方針６．お客さまの利益に反することがないように適切に業務を行います。

「e-Net ホールディングスグループ利益相反管理に関する基本方針」を策定し、全役職員がこれを遵守するとともに社内の態勢を整備・構築することで、「お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引」の把握・管理に努めています。

・お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を管理し、適切に業務を行っています。
・退去時の保険契約の解約手続きに積極的に取り組み、お客さまの利益を守ることが重要であると考えることから、退去による保険契約解約率の向上に努めています。

【年度別：保険契約解約率】 ＊当社グループ合計



方針８．全役職員が「お客さま本位」の認識をもって行動いたします。

「お客さま本位の業務運営」の浸透・定着に向け、コンプライアンスを含む研修等を全役職員に実施し、お客さまの利益を不当に害することのない適切な業務運営について、周知・徹底を図っています。

・コンプライアンスに関する年間活動計画を策定し、実行するとともにその進捗をチェックすることで、コンプライアンスの取組強化を図っています。

《ご参考》
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当グループ「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」との関係について

『お客さま本位の業務運営に係る基本方針』は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らして策定しています。

原則との関係は、「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（ https://www.next-ssi.co.jp/compliance/doc/Next_correspondence2025.pdf ）をご確認ください。

なお、原則4、原則5（注2）（注4）、原則6の（注1～注4）（注6～注7）、補充原則2（注1）、補充原則3（注2）、補充原則4（注3）、補充原則5（注1）は、当社の取引形態上該当しない、また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、当グループ方針の対象としておりません。