

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況

当社は「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、推進をまいりました。
2025 年度における主な取組み状況を下記のとおり公表いたします。

方針 1：お客さまの最善の利益の追求

当社は、社員一人一人が、その時代や社会環境に応じ、日々何がお客さまに対してベストなサービスかを考えて行動します。また、お客さまから頂戴した貴重なご意見に真摯に向き合い、新たな商品やサービスだけでなく、事務手続きや社内体制等の見直しを含めた当社全体のあり方について常に改善を図ってまいります。

2025 年度の主な取組み結果

〈メールによる保険金請求受付機能〉

2024 年よりお客さまからの保険金請求（事故受付）について、当社ホームページからメールでの受付を可能といたしました。（以前は電話のみ）

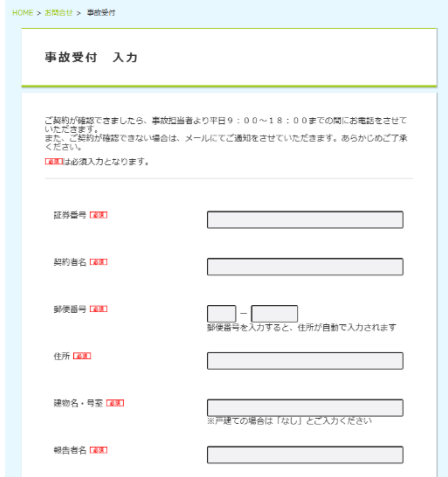
事故受付の入力画面では、必要な情報を簡潔にご入力いただけるため、スムーズに保険金請求を行っていただけます。

これにより、電話をすることが困難なお客さまも、迅速な保険金請求が可能となっております。

（図 1）メールでの受付のご案内画面



（図 2）事故受付の入力フォーム



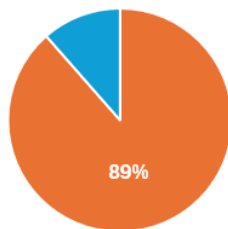
〈お客さまからの評価〉

保険金をお支払いしたお客さまへアンケートをお送りし、回答いただいたご意見をもとにサービスや業務の改善に役立てています。

〈調査期間〉 2025 年 4 月～2026 年 3 月

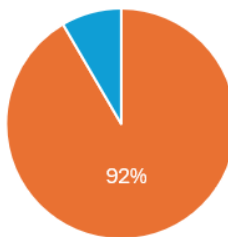
【指標：アンケート結果】

①事故対応担当者の補償内容や請求手続きの説明についての評価



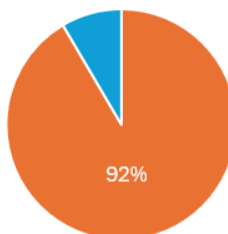
5 段階評価の中から「とてもわかりやすかった」「わかりやすかった」と回答してくださったお客さまの割合。

②保険金請求のペーパーレス手続きの満足度評価



5 段階評価の中から「とても満足」「満足」と回答してくださったお客さまの割合。

③保険金支払までの期間についての満足度評価



5 段階評価の中から「とても満足」「満足」と回答してくださったお客さまの割合。

方針 2：お客さまの利益を不当に損なわない適切な管理

当社は、「利益相反管理方針」を定め、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、利益相反となる取引について、適切な管理に取り組みます。

2025 年度の主な取り組み結果

〈保険金支払部門における取組み〉

事故の加害者、被害者双方が当社のご契約者さまであるケースにおいて利益相反となる恐れがあるため、一方のご契約者さまの利益を不当に侵害することがないように、保険金支払部門におけるチェック体制を整備しています。

方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまが24時間365日アクセスでき、いつでも簡単にご自身の意向に沿ったご契約プランを選択し、保険料のお支払い（決済）までを完了できる商品を販売しております。当社は、お客さまと接する代理店からの声も踏まえながら、今後ともお客さまのニーズに合った商品・サービスの開発および提供に努めてまいります。さらに、保険金のお支払いが保険事業を営む上での基本的かつ最も重要な機能の一つであることを強く認識し、適正かつ迅速な保険金のお支払いを行ってまいります。

2025年度の主な取り組み状況

〈メールマガジン配信サービス開始〉

2025年10月よりご契約者さま向けにメールマガジン配信サービスを開始いたしました。

(1) サービスを開始した目的は以下のとおりです。

- ① 「ご契約者さまマイページ」から各種手続きが24時間365日ご利用いただけることを周知する。
- ② 賃貸借契約を解約された際に、保険の解約を促し、解約漏れを防ぐ。
- ③ 賃貸借契約を更新された際に、保険の更新を促し、更新漏れを防ぐ。
- ④ お客さま情報に変更がないか、ご自身のご契約内容を定期的にチェックする機会を設ける。
- ⑤ 季節に合わせた事故例や防止策など、生活に纏わるお役立ち情報を提供し、事故を未然に防ぐ。

(2) 主な配信内容と、配信数は以下のとおりです。

- ・引越しシーズン 各種お手続きのご案内（図1）
- ・モバイルバッテリーによる火災の注意喚起（図2）

【表：メールマガジン 月別配信数・メール開封率（期間：2024/4~2026/3）】

年月	2025年10月	2025年12月	2026年1月	2026年2月	2026年3月
配信数（件）	123,738	121,033	121,212	108,614	120,985
開封率（％）	28.78%	38.01%	56.97%	37.47%	40.18%

(3) メールマガジン配信の効果として、配信直後のマイページからの保険解約数が、前年同期の数倍となり、メールマガジン配信の効果が見受けられました。

(図1)

ご契約者さまマイページをご活用ください

ご契約の更新や、お引越しに伴う解約申請のお手続きは、便利なマイページをご活用ください。解約手続きの際は、保険契約の対象物件を確認のうえ、お手続きください。

ご契約者さまの「電話番号+生年月日」で簡単にログインができます。
※一部のご契約者さまはID・パスワードが必要です。

ご契約者さまマイページ

(図 2)

S&A R&S スタートアップ顧問株式会社

さまへ

平素よりスタートアップ短期保険面をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。本メールは大切な家財や日常生活で事故が発生しないためのお役立ち情報をお届けしています。

モバイルバッテリーが原因の火災が多発中！

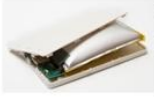


スマートフォンなどを充電できる予備電源として普及しているモバイルバッテリー。多くの方にとって身近なものです。予期せぬ発熱や爆発を起こすことがあります。

近年、ご自宅で充電中に発火したり、公共交通機関内で発火し運行が遅延したりなど、さまざまな場所で事故が起きています。

こうした事故は、火傷等の怪我を負うだけでなく大規模な火災につながるケースもあるため、モバイルバッテリーの取扱いには注意が必要です。

使用を中止すべき事例



- ✓ 充電ができなくなった
- ✓ 使用中や充電中、異常に熱くなる
- ✓ 膨張して変形している
- ✓ 落とす、ぶつけるなどの強い衝撃を与え、一部が変形している
- ✓ 急に電源が切れる
- ✓ 高温もしくは低温になる場所に長時間放置してしまった
- ✓ 水がかかってしまった

※上記は使用を中止すべき事例の一例です。

PSEマークをチェック



異常を感じたらリコール対象商品でないか確認しましょう。リコール対象商品でなくても、少しでも異常を感じたらすぐに使用をやめましょう。

また、購入する際は必ず『**※PSEマーク**』の有無をご確認ください。

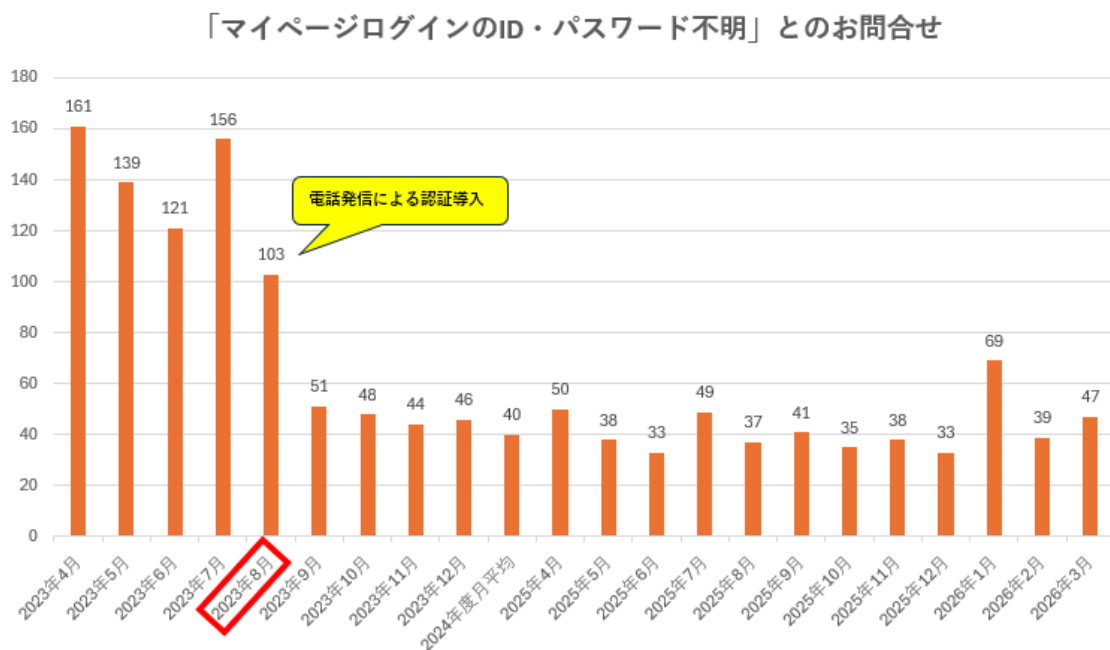
※PSEマークとは...日本国内で販売される電気製品が「電気用品安全法」の技術基準に適合していることを示す表示です。

〈電話発信によるマイページログイン認証〉

お客さまから「マイページログインの ID・パスワード不明」といったお問合せが多く寄せられていたことを受け、マイページへのログイン簡便化のため、「電話発信による認証」を 2023 年より導入し、引き続き取り組みを継続しております。

「電話発信による認証」は、ご契約者さま自身の電話番号・生年月日の入力とログイン用電話番号への発信で、マイページへのログインが可能となるため、導入後約 1 年半を経過した現在、「ID・PW 不明」といったお問い合わせ件数は減少傾向にあります。

【電話発信による認証導入前後の「ID・パスワード不明のお問い合わせ」件数推移】



【電話発信による認証のログインイメージ】

①ご契約者さまの電話番号・生年月日を入力

②ログイン用電話番号に発信

STARIS スターン少額短期保険株式会社

ご契約者様でマイページログイン時の認証方法として「電話発信による認証」を追加いたしました。

「電話発信による認証」についての詳細は[こちら](#)をご覧ください。

法人のご契約者様や、契約者が同一の複数契約をお持ちのご契約者様は「電話発信による認証」がご利用できません。
[ID・パスワードによるログイン](#)より、マイページログインをお願いいたします。

「電話発信による認証」でログインできない場合は、[電話発信による認証がうまくいかない場合](#)から原因および対応方法までご確認ください。

マイページログイン

契約者電話番号(phone number)

契約者生年月日(date of birth) 西暦 年 月 日

ログイン

ID・パスワードによるログイン

電話発信による認証がうまくいかない場合

Copyright © 2013 - 2024 スターン少額短期保険株式会社 All Rights Reserved.



③マイページログイン完了

STARIS スターン少額短期保険株式会社

ご契約内容 | パスワード変更 | メールアドレス変更 | ログアウト

マイページ

証券番号	KC4188014-00
ご契約の証券	短期
保険商品名	賃貸入居者総合保険
申込少額短期保険業者	スターン少額短期保険株式会社
保険期間	2024/06/30～2026/06/29
コース	16,000円・1 (契約保険金額325万円)
事務料(保険料外)	325万円
管理費用(保険料外)	100万円
賠償責任保険金額	1,000万円
保険料	16,000円
WEB割引額	15,500円
支払方法	一括払い
特約等	・保険料のクレジットカード払いに関する特約 ・転居に関する特約
契約者名	横証 太郎(ケンショウタロウ)
被保険者名	横証 太郎(ケンショウタロウ)
対象物件所在地(地図開く)	〒134-0088 東京都江戸川区西葛西

契約内容確認書を表示 **変更(訂正)・解約を申請**

Copyright © 2013 - 2024 スターン少額短期保険株式会社 All Rights Reserved.

方針 5. 従業員に対する適切な動機づけ等の枠組み

当社は、全役職員および代理店が常にお客さまに対し誠実・親切・丁寧な対応を実践し、お客さまや社会に貢献することが最大の使命であることを認識し、継続的な社員研修や代理店教育などに取り組んでまいります。

2025 年度の主な取り組み結果

〈継続的な社員研修の実施〉

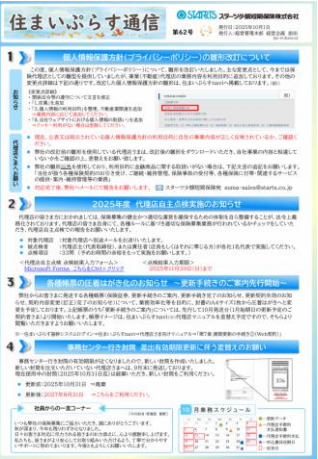
前年度の状況を踏まえ、年間の研修計画を策定し社員向けの研修を実施しました。形式的なコンプライアンス遵守に陥ることなく、真にお客さまの最善の利害を追求するための意識の醸成、知識の向上に取り組んでまいります。今後も継続的に実施し、お客さま対応の品質向上、コンプライアンスを重視した運営に努めます。

〈継続的な代理店への情報発信の実施〉

当社の代理店に対して定期的にニュースを発行し、商品知識の向上やお客さま対応において役立つ情報提供を行っています。(図 1) 代理店から寄せられた質問等を積極的に取り上げ、代理店のお客さま対応における品質向上を目指しています。

また、季節ごとに発生しやすい事故の防止に関する有益な情報も提供し、冬季はお客さま向

けの凍結事故防止のチラシを作成し、凍結対策の注意喚起を促しました。(図2)
(図1)



以上