2026年11月
日本共済株式会社

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況

このたび、当社では、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況をまとめましたので、次のように公表します。

当社では、「お客さまの立場に立った保険・サービス」の提供を第一に考え、お客さま本位の業務運営方針を策定し実践しています。

お客さま本位の業務運営方針	
方針1	お客さま本位の立場で日々の業務にあたります
方針2	わかりやすい保険を提供し続けます
方針3	万が一に役立つ保険であり続けます
方針4	常に新しく、お客さまが必要な商品・サービスを生み出します
方針5	遵守態勢

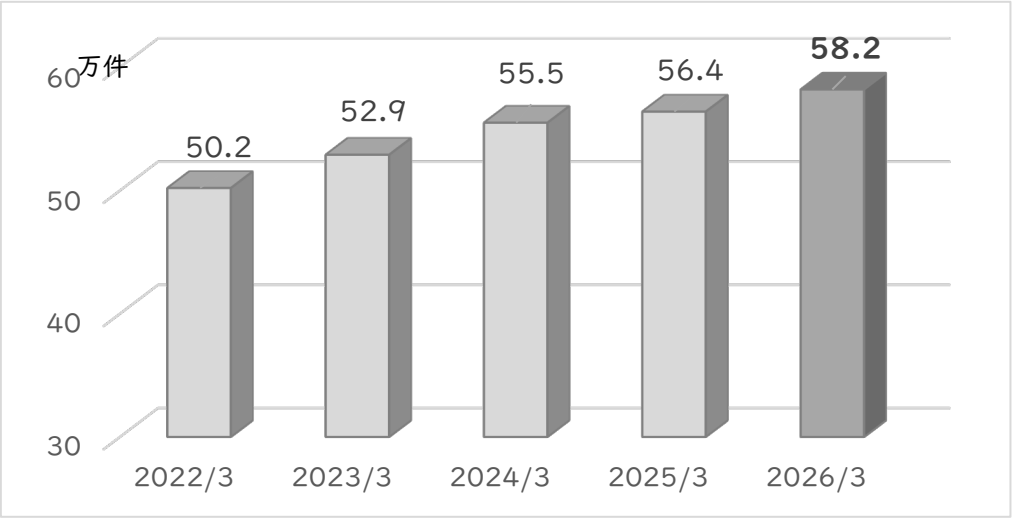
この成果・定着度を定量的に確認・検証し、お客さまにわかりやすくお伝えするための評価指標として、次の2項目を設定しました。

評価指標	設定理由	当社方針※
1.保有契約件数	お客さまに満足いただき、支持を得た結果が、保有契約件数の増加に現れます。	方針1,2,3,4
2.Web・電話での手続き件数の構成比	利便性向上の観点から、Webや電話で手続きを行いたいというご要望が増加しています。	方針1,2,4

※評価指標が当社のお客さま本位の業務運営方針1～5のいずれに該当するのかを示したものです。

1．保有契約件数

主力商品である賃貸住宅入居者向け家財保険を中心に、お客さまに「暮らしの安心」を届ける保険商品を提供した結果、多くのお客さまから支持をいただき、2026年3月末時点において保有契約件数は58.2万件となりました。

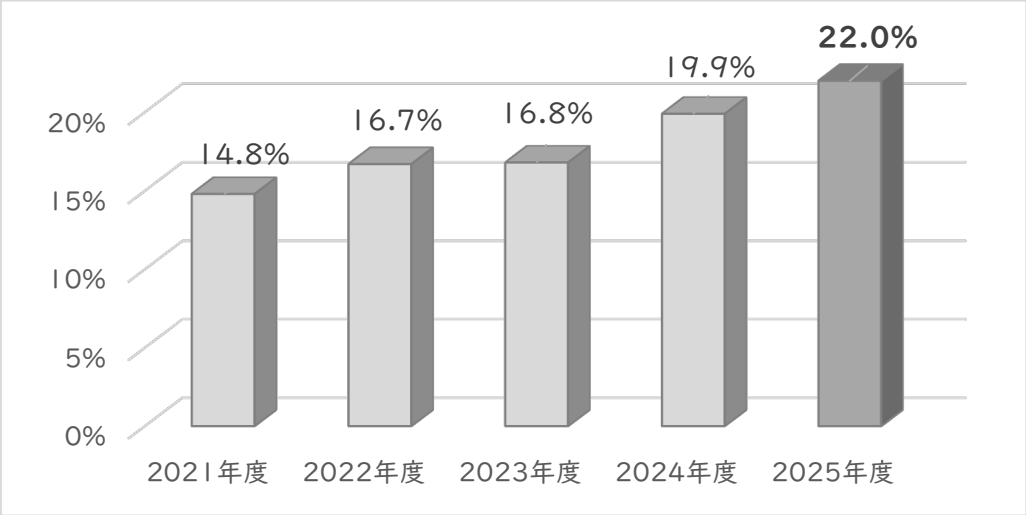


2．Web・電話での手続き件数の構成比

① Webによる契約申込率

お客さまより、スマホやパソコンで手軽に保険契約の加入手続きをしたいというご要望にお応えして、Webでの契約手続き方法を導入しています。

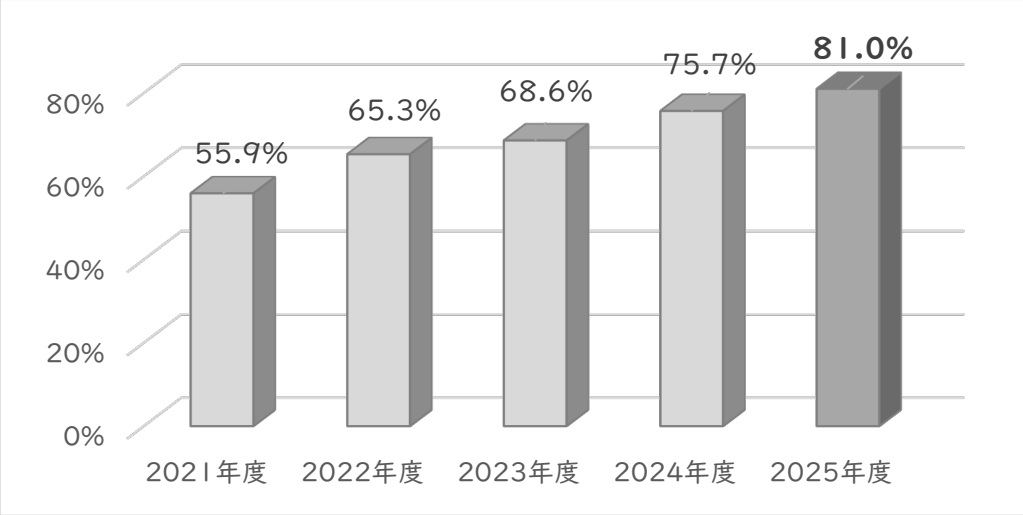
現在、Webでご契約手続きを行われる方は5人に1人の割合となっています。



② Web・電話による解約手続き率

当社では、保険契約の解約手続きを依頼書による手続きではなく、Webや電話で行いたいというお客さまからのご要望にお応えしています。

現在、5人に4人の割合の方が、解約手続きをWebや電話で行っています。



3．その他の取組状況

① マイページの充実

当社では、お客さまの利便性向上のため、お客さまご自身のスマホやパソコンから契約内容の確認や各種お手続きができる「マイページ」を当社のホームページに設け、毎年その機能を拡充しています。

現在、次のお手続きなどを行うことができます。

・契約内容の照会

・保険契約ハンドブックの閲覧

・保険契約の解約・変更
・加入証明書、領収証、契約内容変更証明書、解約証明書の印刷
・クレジットカード情報の変更

② 家賃保証業者との提携

当社の保険商品は賃貸物件の入居者向け火災保険であり、保険の新規ご加入時に多くのお客さまは家賃保証契約を同時に締結しています。家賃保証業者と提携し、次により多くのお客さまにご好評をいただいています。

・保険料を家賃と一緒にお客さまの銀行口座より引き落とす
・保険料を家賃保証の対象とし、保険料を引き落とせなかった際に保険を有効とする

③ 保険申込書の電子署名

「電子署名及び認証業務に関する法律」に基づき、多くの契約書が電子署名にて締結されています。当社でも保険申込書へのお客さまの署名を電子署名とすることができる仕組みを構築し、一部の代理店で導入しています。

④ Webでの事故報告

当社ホームページにはお客さまが保険事故を報告する機能があり、お客さまの選択により、電話、Web のどちらかをお選びいただけます。
なお、保険契約を加入した代理店においても保険事故を受け付けています。

⑤ SMS による水道管凍結予防の案内

冬季に寒冷地では水道管が凍結し日常生活に支障が生じる事態が多く発生します。気温が一定温度以下になるような予報時には、お客さまにSMS（ショートメッセージサービス）で予防策を講じるよう案内しています。

以上