

## 2025 年度「お客さま本位の業務運営の方針」に基づく取組状況について

PayPay 保険サービス株式会社は、2025 年度（2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日）における「お客さま本位の業務運営の方針」に関する取組結果をまとめましたのでお知らせいたします。

当社は今後も LINE ヤフーグループの一員として、情報技術を駆使して、グループの各種サービスと親和性が高いお客様に寄り添った身近な「ほけん」を目指してまいります。

### 方針 1）最適な保険提案とサービス提供

当社では、「私に合う保険に出会える」をテーマに、情報技術を駆使して保険を手軽で身近なものにしていきます。国内最大級のプラットフォームである PayPay と Yahoo! JAPAN を活用し、お客様の最善の利益を追求する保険サービスとして、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

#### 主な取組内容

- ・ お客様のニーズに沿って以下の新商品をリリースしました。
  - PayPay ミニアプリ上で手続きが完結するスマートフォン補償保険「スマホ保険」の提供を 2025 年 12 月に開始
- ・ お客様から支持を得ることで加入件数が増加しました。
  - PayPay ほけん全体（PayPay ミニアプリ+ Yahoo! JAPAN シナリオ保険）サービス開始から 5 年 6 か月で、累計加入件数は 1,000 万件を突破
  - PayPay ミニアプリ
    - ・「熱中症お見舞い金」は、25 年度の加入件数が昨年度の合計加入件数を上回り 13 万件を突破
    - ・「インフルエンザお見舞い金」は、25 年度の加入件数が昨年同時期比 1.9 倍の 5 万件を突破
    - ・「あんしんスキー & スノボ」は、累計加入件数が 16 万件を突破
  - Yahoo! JAPAN シナリオ保険
    - ・「あんしん返品」は 24 年度 12 月の提供開始から 1 年以内で累計加入件数は 50 万件を突破
    - ・「宿泊キャンセル」は 2020 年 7 月の提供開始から累計加入件数が 50 万件を突破

### 方針 2）利益相反の管理と防止

当社は、保険商品の販売・勧誘活動にあたり、利益相反のおそれがある取引を適切に管理するための「勧誘方針」を掲げ、お客様の利益が不当に害されることのないよう努めてまいります。

また、保険商品の販売・勧誘等を行う対価として保険会社から受領する代理店手数料の金額に影響されず、お客さまのご意向に沿った保険商品を提案いたします。

## 主な取組内容

- ・ 保険業法、金融サービス提供及び利用環境の整備等に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令を遵守して募集活動を行いました。
- ・ また、お客様のご意向と実情に沿った商品選択・販売が可能となるよう、募集ページでは商品説明と併せてお客様にご注意いただきたい事項（不利益情報）を明記し、保険商品のご案内を行いました。

### 方針3）お客様の声を活かしたサービスの提供

私たちは、寄せられた「お客さまの声」へ真摯に耳を傾け、「お客様の声・苦情対応規定」に則った公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、社内で適切に管理・共有を行い、お客様満足度の向上に努めます。

また、「お客さまの声」に潜在する問題の本質を見極め、より良いサービス提供に繋がるよう改善に努めてまいります。

## 主な取組内容

- ・ 当社が制定した「お客様の声・苦情対応規定」に沿ってお客様への対応をいたしました。
- ・ お客様がいつでもどこからでも簡単に確認ができるようスマホ上でのヘルプサイトの充実・改善を実施しました。
- ・ CS に対するお客様の声や苦情からサービス改善を実施しました。
  - PayPay ミニアプリ
    - ・ 各保険商品の詳細画面に「おすすめポイント」を新たに追加しました。これにより、商品のメリットや特徴を直感的に把握いただけるようになり、より納得感のある商品選択を支援する体制を整えました。
    - ・ 万が一の際にお客様が迷わずお手続きいただけるよう、メニューに「保険金請求」を追加しました。請求手続きへのアクセシビリティを向上させることで、迅速な保険金支払いを通じた安心の提供に努めています。
  - Yahoo! JAPAN シナリオ保険
    - ・ 「あんしん修理」「あんしん返品」において、保険料のお支払いに PayPay ポイント（期間限定ポイントを含む）を利用可能としました。お客様のライフスタイルに合わせた柔軟な支払い方法を提供し、保険加入のハードルを低減しました。
    - ・ 「あんしん修理」において、従来対象外であった「予約商品」を新たに補償対象に加えしました。お客様の多様な購買行動に寄り添い、より広範なリスクをカバーできる環境を構築いたしました。

### 方針4）プライバシー保護の取り組み

当社は、お客様情報の重要性を認識し、個人情報保護の取り組みを事業の基盤的活動として位置づけております。

安心・安全なサービスを提供し、皆様に信頼される企業であり続けるため、「プライバシーポリシー」を定め、全社を挙げて個人情報の保護に努めてまいります。

また、個人情報保護に対する従業者への教育・指導を徹底するとともに、今後も個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

## 主な取組内容

- ・ 「プライバシーポリシー」に則り、全社を挙げてお客様情報の安全管理を行いました。
  - 従業者一人ひとりからプライバシー情報を適切に取り扱う旨の誓約書を受領しているほか、これらを客観的に担保するため、情報セキュリティマネジメントシステム認証（ISMS 認証）を取得しております。

- お客様の登録情報は、パスワードで保護されております。また、当社は必要がある場合、データ伝送を保護するために業界標準の SSL 暗号を使用しております。
- お客様に製品やサービスを提供する目的で、当社が第三者に業務を委託する場合には、業務委託先の管理を適切に実施するために契約を締結しております。
- 全従業員に対し、個人情報保護に係る e ラーニング研修を実施し、従業員への教育を行いました。

### 方針 5) 浸透に向けた取り組みと諸指標の公表

従業員が当方針を正しく理解し、お客様に寄り添った業務運営を推進できるよう、継続的な体制整備や研修を通じて、当方針が定着するよう取り組みを行ってまいります。なお、当社の取り組みがお客様にご理解・ご支持いただけているかを測定する指標として以下（3）を定期的に公表いたします。

#### 主な取組内容

- 1) 従業員への当方針の浸透（認知）
  - (ア) 定期的な会議において、お客さま本位の業務運営方針の周知実施
- 2) 社員教育（定着）
  - (ア) 年 2 回の代理店・募集人自己点検実施
  - (イ) 年 4 回のコンプライアンス研修の実施
  - (ウ) 年 4 回のセキュリティ研修の実施
- 3) 指標（結果）
  - (ア) 指標の結果（新規契約件数）※1  
2025 年度の実績：4,393,412 件

※1 2025 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日までの間に弊社主要 2 サービス（PayPay アプリ専用保険、ヤフーサービス専用保険）にてお申込みいただいた新規契約件数。

金融庁が公表する「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の方針」との関係

金融庁原則	対応する方針
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1) 最適な保険提案とサービス提供 方針 4) 個人情報保護の取り組み
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 2) 利益相反の管理と防止
原則 4：手数料等の明確化	方針 2) 利益相反の管理と防止
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 1) 最適な保険提案とサービス提供
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 1) 最適な保険提案とサービス提供 方針 2) 利益相反の管理と防止 方針 3) お客様の声を活かしたサービスの提供
原則 7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針 5) 浸透に向けた取り組みと諸指標の公表 方針 4) 個人情報保護の取り組み

※金融庁の各原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。