

お客様本位の業務運営方針

株式会社 Do it プランニング（以下、「当社」といいます。）は、経営理念に基づき、お客様を取り巻く経済的なリスクに対して保険商品を中心とした最善な解決手段のご提案を通じ、お客様から信頼されるコンサルタントとご評価いただけるよう、以下の方針を定めます。

□ 経営理念

1. 私たちはお客様の意向に沿い、その価値観とご要望を実現するために、「お客様第一主義」を徹底します。
2. それを維持・持続するために、従事するコンサルタントを大切に会社づくりを進めていきます。また、コンサルタント相互の協力、相和を浸透させ、各個人を尊重します。
3. パートナーとの良い関係づくりに努めます。

方針 1. お客様本位の業務運営～【原則 2】

当社は、お客様からのご要望に対して迅速・適確に対応させていただきます。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、問題点や課題の把握と改善に取組み、お客様本位の業務運営の向上に努めます。

【具体的な取り組み】

■「お客さまの声」を業務運営に活かす取組み

- ① 当社また保険会社に寄せられた「お客様の声」（苦情、ご要望やご意見）全件を分析のうえ、その結果を KPI（Key-Performance-Indicator）として定め、公表します。
- ② 全社員と分析結果を共有し、その原因について理解を深め、より適切なお客様対応に努めてまいります。

方針 2. お客様の最善の利益の追求～【原則 2】【原則 5】【原則 6】

- (1) 当社は、お客様のご意向を的確に把握し、お客様の現状と将来に向けて備えるべきリスクをお客様と共に考えます。
- (2) 社会保障制度・税制・民法等多岐にわたる情報に基づきリスクに対応するべく、お客様に最適・最善な保険、資産形成商品をご提案いたします。
- (3) 当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等を行いません。また、金融商品の組成も実施しておりません。

【具体的な取り組み】

■お客様の意向を的確に把握する取組み

- ① お客様のご意向を的確に把握し、お客様の意向に適した保険をお客様ご自身に選択をいただくために、以下のプロセスを導入しています。
 - ・NTT データ提供の「Wise Office2 お客様意向確認ナビ」を使用し、74 項目の意向項目から選択いただいたお客様のご意向に沿った商品の絞り込みを行います。
 - ・絞り込まれた複数商品について一括比較が可能な保険設計書による比較提案を行います。
- ② 全社員のファイナンシャルプランナー資格取得に努めます。
- ③ 全社員に対して商品研修の機会を設け、常に情報をアップデートし、適切な提案につなげます。

方針 3. 利益相反の適切な管理～【原則 3】

当社は、保険会社、保険商品・資産形成商品について、金融機関から支払われる手数料の多寡に依らず、商品の特徴や契約実績などを総合的に勘案して推奨します。

【具体的な取り組み】

■適切な商品選定

- ・生命保険商品（第一分野・第三分野商品）について年2回、商品区分（医療保険、がん保険、定期保険、終身保険等10区分）毎に、保険料や商品の特徴、直前6か月間の販売実績、保険会社のコールセンター等のサービス態勢などを総合的に勘案して、推奨する保険商品の選定を実施します。

■利益相反に対する適切な管理

- ・本社は、利益相反が発生していないことを点検する体制を構築します。

方針4. 手数料等の明確化～【原則4】【原則5】

当社が販売・推奨を行う保険商品のうち、お客様が負担する費用（保険契約関係費用等）が発生する一部の契約（特定保険契約）については、より十分なご理解を得られるよう丁寧な説明に努めます。

【具体的な取り組み】

■特定保険契約におけるお客様が負担する手数料の明確化

- ・特定保険商品については、お客様が負担する費用（保険関係費用等）を「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」により説明することを徹底します。

方針5. 重要な情報の分かりやすい提供～【原則4】【原則6】

- (1) 当社は、商品内容や仕組みについては「保険設計書」や「契約概要」、またご契約に際して特にご留意いただきたい事項については「注意喚起情報」等により、お客様の保険に関する知識や加入経験などを把握し、お客様の特性に応じた丁寧な説明を行い、十分にご理解いただけるよう努めます。特にご高齢のお客様には、より分かりやすく丁寧な説明を行うよう努めます。
- (2) 変額保険・外貨建て保険など特定保険契約については、内容や仕組みに加え、金融情勢の変化により生じるリスクに関して十分な説明に努め、お客様の主体的な判断をサポートして行きます。
- (3) お客様に保障内容や保障額等をご理解いただけるよう、関連する公的保険制度等の情報提供に努めます。

【具体的な取り組み】

■商品特性やお客様の特性に応じた適切な情報提供

- ① 70歳以上のお客様について、より丁寧な説明を行うとともに、ご契約に際しご親族に同席いただきお客様側の視点からお客様のご理解の程度に関する確認を頂くこととしております。また、ご親族の同席が困難なときは、ご契約に際し営業担当者の上席者が同席し、第三者の視点からお客様がご理解いただけたかの確認を行うこと、またはお客様に十分なご理解を頂くため複数回の面談を実施します。
- ② 特定保険契約を提案する際には、お客様の知識、経験、財産の状況、加入目的等「適合性の原則」を遵守した販売を行うよう指導徹底します。
- ③ 関連する公的保険制度等のパンフレットを用いて情報提供ができるよう、社員への教育・指導に努めます。

方針6. お客様にふさわしいサービスの提供～【原則6】

当社は、お客様のライフステージ、経済環境や社会環境の変化に応じて、お客様によりふさわしいアフターフォローに努めます。

【具体的な取り組み】

■お客様から信頼されるアフターフォローの実施

- ① お客様からのご質問やお手続きのお申し出、またご相談についての的確な対応に努めております。
- ② 保険料振込口座の残高不足や入金漏れによる失効を防止するため、保険料が未納または振替不能となったお客様に対し、保険料併徴や振込の案内等、必要なフォローを行います。

- ③ 70 歳以上のお客様については、ポイント年齢（70 歳、75 歳、80 歳以上の方は偶数歳）を設定し、当該ポイント年齢に達したお客様に対し、ご契約内容の確認などのフォローアップを行います。

方針 7. 方針の浸透と実現に向けた取組～【原則 2】【原則 5】【原則 6】【原則 7】

- (1) 当社は、お客様第一主義に根ざした業務運営を推進するため、以上掲げた方針の全社員への浸透を図ります。
- (2) お客様へ最善のサービスの提供に必要なコンサルタントとしての資質向上を図ります。

【具体的な取り組み】

■社員への教育・指導

- ① 当社の掲げる本方針について、会議や研修において役員また所属部門長が社員に対し繰り返し語ることによって全社員への浸透を図ります。
- ② 社員の資質向上のため、ファイナンシャルプランナー資格取得のためのセミナーの開催と資格取得奨励を行います。

以 上

2019 年 10 月 1 日：制定
2021 年 10 月 25 日：改訂
2023 年 3 月 20 日：改訂
2023 年 6 月 30 日：改訂
2023 年 9 月 29 日：改訂

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取り組み状況

【「お客様本位の業務運営」の取り組み状況に関する指標】

「お客様本位の業務運営への取組み」状況を客観的に示すことを目的として、以下の5指標を当社のKPI（Key Performance Indicator）とします。

指標 1. 生命保険継続率・早期消滅契約発生率

生命保険の継続率について、2024年3月から8月の間で当社取扱件数の上位生命保険会社5社の契約の継続状況は以下のとおりです。

（1）MOF 継続率

MOF 継続率とは、対象期間を契約日とする契約について一定期間（表中の月目）の保険料が払い込まれた契約の率です。

保険会社	2023年度				2022年度	
	期間	継続率	前年比	対象契約年月	継続率	対象契約年月
チューリッヒ生命	13月目	92.9%	0.1%	2022年8月～2023年7月	92.8%	2021年8月～2022年7月
	25月目	88.0%	-1.1%	2021年8月～2022年7月	89.1%	2020年8月～2021年7月
メットライフ生命	13月目	96.0%	0.8%	2022年8月～2023年7月	95.2%	2021年8月～2022年7月
	25月目	90.0%	3.4%	2021年8月～2022年7月	86.6%	2020年8月～2021年7月
メディケア生命	13月目	92.9%	-2.5%	2022年8月～2023年7月	95.4%	2021年8月～2022年7月
	25月目	87.2%	1.4%	2021年8月～2022年7月	85.8%	2020年8月～2021年7月
はなさく生命	13月目	89.7%	-4.0%	2022年8月～2023年7月	93.7%	2021年8月～2022年7月
	25月目	84.0%	3.7%	2021年8月～2022年7月	80.3%	2020年8月～2021年7月

（2）IQA 継続率

IQA24 継続率とは、契約日が25ヶ月前（2022年10月1日）から1ヶ月前（2024年9月30日）に成立した契約について前月末まで継続した契約の率です。

保険会社	2023年度				2022年度	
	期間	継続率	前年比	対象契約の始期	継続率	対象契約の始期
ネオファースト生命	24ヵ月	96.6%	0.7%	2022年10月～2024年9月	95.9%	2021年10月～2023年9月

（3）早期消滅率

早期消滅率とは1年間（2023年10月～2024年9月）の新契約件数に対し、その期間に6ヶ月以内の早期に消滅（解約や失効等）した発生率です。早期消滅契約の減少に向け、特に3ヶ月以内の消滅契約については、個別報告を取るなかで原因を分析し、改善に向けた取り組みを実施しています。なお、今期はリーズに関連する契約の消滅が多く発生しています。

期間	2023年度				2022年度			
	新契約件数	早期消滅件数	早期消滅率	前年比	新契約件数	早期消滅件数	早期消滅率	前年比
12ヵ月	28,433	898	3.15%	0.28%	27,116	777	2.87%	▲ 0.34%

指標 2. お客様の声

2023 年 10 月 1 日から 2024 年 9 月 30 日までの 1 年間に、当社または保険会社に寄せられたお客様の声（苦情、ご意見・ご要望、その他）は以下の表のとおりです。当社では、お客さまからの不満足のお申し出を苦情と受け止め、担当者に対しては改善指導をしています。

お客様の声（苦情）	2023年度			2022年度			2021年度			2020年度		
	生保	損保	合計	生保	損保	合計	生保	損保	合計	生保	損保	合計
新契約苦情	18		18	21	1	22	7	-	7	11	1	12
保全苦情	18	2	20	7	1	8	5	5	10	8	4	12
保険金・給付金苦情	12		12	5	-	5	-	1	1	-	2	2
収納苦情	0		0	1	-	1	-	-	-	1	-	1
その他	30		30	20	-	20	8	2	10	9	2	11
計	78	2	80	54	2	56	20	8	28	29	9	38
お褒めの言葉	101			16			-			-		

※2023 年より、「お褒めの言葉」を公表しております。

指標 3. ファイナンシャルプランナー資格保有率

社員の資質向上のため、ファイナンシャルプランナー資格取得のためのセミナーの開催と資格取得奨励を行います。当社在籍者※のうち、FP 技能検定 2 級以上、AFP・CFP 保有者および「ファイナンシャルプランナー資格保有者率」は以下のとおりです。

FP技能検定2級以上・AFP・CFP保有	285名
社員数	660名
ファイナンシャルプランナー資格保有者率	43.1%

※在籍者数は 2024/12/1 現在です。

指標 4. 取扱保険会社数

お客様のご意向に沿った保険の提案が可能なお取り扱いができる保険会社数は以下のとおりです。

	所属保険会社数			
	2024年9月末	2023年9月末	2022年9月末	2021年9月末
生命保険	26社	25社	25社	23社
損害保険	14社	13社	13社	12社
少額短期保険	2社	2社	2社	1社

指標 5. 取扱契約の状況

1 事業年度（10 月～翌年 9 月）の間に当社がお取り扱いした契約の件数は以下のとおりです。

	契約件数（件）			
	2023年度	2022年度	2021年度	2020年度
生命保険	35,710	27,116	21,641	16,080
損害保険	22,621	17,940	14,030	10,263
少額短期保険	2	15	2	0

【具体的な取り組み状況】

1. お客様に適した商品のご提案に対する取り組み

(1) 商品選定委員会の開催

当社では、6か月ごとに商品選定委員会を開催し、生命保険商品（第一分野・第三分野商品）について商品区分（医療保険、がん保険、定期保険、終身保険等 10 区分）毎に、保険料や商品の特徴、直前 6 か月間の販売実績、保険会社のコールセンター等のサービス態勢などを総合的に勘案して、推奨する保険商品を選定・決定しています。今期は 2024 年 3 月、2024 年 9 月に開催いたしました。

(2) 特定保険契約における重要事項説明

特定保険契約のご案内にあたっては、リスクやリターンの関係や特性、その他お客様が負担すべき手数料（外貨建保険の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など）をはじめとして諸費用が発生する場合においては、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、該当保険商品における「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」等を用い、お客様に適切に情報提供を行う体制を整備しております。

(3) お客様の意向把握

お客様に対する適正な募集を行うため、「お客様意向確認ナビ」システムを導入し、お客様の意向の変化をしっかりと記録し、お客様のご意向に沿った販売を行っております。また、適切な意向把握が行われていることを確認するため、定期的に「お客様意向確認ナビ」の入力状況のモニタリングを実施しています。

(4) ご高齢のお客様への対応

お客様の特性を踏まえ、複数回面談を行う、可能な限りご親族の同席をお願いするなど、丁寧かつ時間をかけた説明を行うようコンプライアンス・マニュアルに明記し、全社員に徹底を図っております。

2. お客様へのアフターフォローの実施

当社では、NTT データ提供の「Wise Office 2」により、お客様単位の契約を一元管理し、お客様からのご質問やお手続きのお申し出、またご相談についての的確な対応に努めております。

保険料振込口座の残高不足や入金漏れによる失効を防止するため、本社は毎月保険料が未納または振替不能となったお客様情報を担当者へ提供し、担当者はお客様にコンタクトを取り、保険料併徴や振込の案内等、必要なフォローを行っております。また失効となった契約のお客様には、同様のプロセスで復活勧奨を実施しております。

70 歳以上のお客様については、ポイント年齢（70 歳、75 歳、80 歳以上の方は偶数歳）を設定し、当該ポイント年齢に達したお客様に対し、ご契約内容の確認などのフォローアップを行います。

2024 年 12 月、ポイント年齢（70 歳、75 歳、80 歳以上の方は偶数歳）のお客様（顧客数 6,242 名、契約件数 9,732 件）に対し、ご契約内容の確認などのフォローアップを実施しております。

3. 社員教育への取り組み

(1) 商品研修の実施

保険会社の商品理解を深め、お客様のご意向に沿った確実なコンサルティングを実現するために、継続的

な商品研修の実施に取り組んでいます。直近 1 年間(2023 年 10 月～2024 年 9 月)では年間 100 回以上の商品研修を実施し、募集人の知識向上の機会を設けています。

(2) 公的保険制度の研修

関連する公的保険制度等のパンフレットを用いて情報提供ができるよう、社員への教育・指導を行っています。今年度は 10 月に e ラーニングを通じて全社員研修を実施し、徹底を図りました。

(3) ファイナンシャルプランナー資格取得

全社員のファイナンシャルプランナー資格取得に努めており、今期は資格取得に向け、社員に対し特別研修を 4 回実施しました。現在のファイナンシャルプランナー資格保有率は、「指標 3. ファイナンシャルプランナー資格保有率」で確認いただけます。

(4) コンプライアンス研修

当社において発生した不祥事故事例を共有し、管理者が中心となって再発防止に向けた研修を毎月実施しています。加えて、本年 10 月より各種必要な知識の向上に資するべく、e ラーニングを開始しました。

(5) 方針の浸透に向けた研修

当社の掲げる本方針および KPI について、3 月末に各拠点の管理職に対して研修を実施し、順次管下社員に研修を実施しました。

以 上

2019 年 10 月 1 日：制定
2020 年 10 月 1 日：改訂
2021 年 10 月 25 日：改訂
2022 年 10 月 25 日：改訂
2023 年 6 月 30 日：改訂
2023 年 12 月 28 日：改訂
2024 年 12 月 27 日：改訂