

# 「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おります。

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<sup>\*</sup>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