

お客様本位の業務運営に関する取組方針
2024年5月期/2025年5月期 取組状況・成果指標（KPI）

2025年7月1日



株式会社保険メンテナンスは、2024年5月期（2024年4月1日～2024年5月）および、2025年5月期（2024年6月1日～2025年5月31日）において、『お客様本位の業務運営に関する取組方針』の実践に向けて、以下の取組を実施いたしましたのでご報告いたします。あわせて、これらの取組に基づく成果指標（KPI）についてもご報告いたします。

■ご参考 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」と当社取組方針・取組状況の対応関係

本取組状況の【】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」）および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」（以下、「補充原則」）の、どの原則に対応しているかを示しています。また《》内は、当社取組方針「お客様に絶大に支持される会社宣言」の、どの方針に該当するかを示しています。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoi/kokyakuhoi.html>

当社取組方針「お客様に絶大に支持される会社宣言」の詳細につきましては、当社ホームページよりご確認ください。

<https://newton-fc.com/policy/declaration>

		当社取組方針「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」						
		取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6	取組方針7
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」								
原則2 「顧客の最善の利益の追求」	(注1)	○	○					
原則3 「利益相反の適切な管理」	(注1)			○			○	
原則4 「手数料等の明確化」					○		○	
原則5 「重要な事項の分かりやすい提供」	(注1～注5)				○		○	
原則6 「顧客にふさわしいサービスの提供」※	(注1～注7 / 注3除く)					○	○	
原則7 「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」※	(注1)							○
金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」								
補充原則3 「金融商品の組成時の対応」※	(注3)				○	○	○	
補充原則4 「金融商品の組成後の対応」※	(注2)				○	○	○	
補充原則5 「顧客に対する分かりやすい情報提供」※	(注2)				○	○	○	

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成には関与しておりません。そのため、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、「原則6（注3）」および、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の「補充原則1」「補充原則2」「補充原則3（注1・2）」「補充原則4（注1・3）」「補充原則5（注1）」は本宣言の対象とはしていません。

取組状況1

お客様の最善の利益の追求

【原則2】
《取組方針1》

当社は、テレマーケティングを中心として全47都道府県の高年齢層から若年層まで幅広い年齢のお客様へのご案内を行っており、当社グループ会社である株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティングを通じてご契約をいただいたお客様への共同保全・アフターフォローを含め、内容の確認やご請求漏れの可能性のある給付金・保険金の+並びに契約保全、新商品の情報提供等を目的として、お客様一人一人のご事情に合わせて、フォローコールを行っております。

販売チャネルとして当社は、電話によるテレマーケティングを中心とした通信販売が主軸となっており、お客様のライフスタイルや多様化するニーズに対応した保険の販売を行っております。
2024年5月期/2025年5月期におけるチャネル別の保険販売の構成比は、以下の通りです。

《2025年5月期》テレマ販売：97.4%、WEB面談：2.6%

《2024年5月期》テレマ販売：97.3%、WEB面談：2.7%

これらの取組の結果、お客様にご支持いただき当社がご担当させていただいている契約数について、「2024年5月期/2025年5月期 取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標1」に、フォローコールの状況は、「2024年5月期/2025年5月期 取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

取組状況2

コンプライアンス態勢の整備

【原則2】
《取組方針2》

お客様から当社に寄せられる苦情等は、様々な経路通じて当社コンプライアンス部門に集約されております。コンプライアンス部門では、これらの苦情を調査・分析し、問題点とその原因を明確にしたうえで、営業部門と連携し改善策し改善策を策定・実施しております。

また、苦情発生状況および改善策は、月次で開催されるコンプライアンス委員会に報告されています。さらに、お客様の声を全従業員に共有し、再発防止策を徹底するために、Eラーニングを活用した学習サイトを通じて、月次での周知・教育を行っております。

当社では本年度、営業部門・管理部門全部門を対象として内部監査部門による内部監査を行いました。そこで発見された指摘・発見事項に関しては改善報告を求め、業務品質の改善及び向上に努めております。

当社では情報セキュリティ体制の維持・向上に努めております。また、サイバーセキュリティ対策として必要な技術的措置を講じ、従業員への教育についてもEラーニングを活用した学習サイトにて月次で情報セキュリティ研修を計12回行う等、知識・認識の向上を図っております。

当社では、会社におけるコンプライアンス体制の整備・強化を、的確・公正かつ効率的に遂行するため、「コンプライアンス委員会」を設置しています。同委員会では、コンプライアンスに関する重要事項について現状把握、審議、ならびに必要な決議を行う場として位置付けています。同委員会では、お客様の声の受付状況、保険募集業務におけるモニタリングおよび検証結果、情報セキュリティの運用状況、内部監査の結果について報告を受けています。これらの報告内容に基づき、具体的な改善策を検討・実施し、コンプライアンス体制の継続的な向上に取り組んでいます。

また、これらの取り組みを通じて、PDCAサイクルを確実に運用し、実効性の高いコンプライアンス管理を推進しています。コンプライアンス委員会は、原則として月次で開催しており、2024年5月期および2025年5月期においては、計10回実施しました。

※なお、2025年2月に発生したインシデントへの対応を最優先としたため、同年2月から5月にかけての委員会は開催を見合わせました。

取組状況3

当社からの保険商品のご案内について

【原則3】
《取組方針3》

当社ではお客様の利益等が不当に害される、利益相反となることの無いように、営業部門における募集人以外の第三者および営業部門とは別の管理部門による音声ログのモニタリングや活動記録のモニタリング及びお客様からご契約の申込を頂いた後、営業部門とは別の管理部門からお客様に連絡し、ご契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認（後確認）を行い、説明不足、誤った説明等が確認された場合には、お客様への訂正のご案内および募集人への指導教育を行っております。

なお、音声ログ確認及び後確認の状況は、「2024年5月期/2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標3」に示しております。

取組状況4

お客様への十分かつ分かりやすい説明と情報の提供

【原則4、5】 | 【補充原則3、4、5】
《取組方針4》

保険商品の保障内容及び重要事項や不利益事項、乗換・解約新規契約時の不利益事項等、保険商品をご案内する上で説明が必要な事項、契約概要・注意喚起情報等の内容を説明漏れの無いよう正しく説明を行い、ご理解いただいたことを確認するためにテレマーケティングを中心とした通信販売においては保険商品毎のチェックシートを整備の上、お客様への説明を行い、記録しております。

また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席やご家族の方への説明、検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め対応しており、適切な説明および情報の提供を行っているかを音声ログ確認及び後確認にて確認しております。

加えて、外貨建保険や変額保険などの特定保険商品をご案内する際には、為替リスクや解約返戻金が市場金利の影響を受ける可能性など、リスクに関する情報、リスクとリターンの関係・商品の特性、またお客様がご負担いただく各種手数料（例：外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用等）についても、当該手数料がどのようなサービスの対価であるかを含め、パンフレット・契約概要・注意喚起情報等を活用しながら、適切に情報提供を行っております。

なお、音声ログ確認及び後確認の状況は、「2024年5月期/2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標3」に示しております。

取組状況5

お客様に相応しいサービスの提供

【原則6】 | 【補充原則3、4、5】
《取組方針5》

当社では、年齢・性別等のお客様情報からお客様のご意向を推定し、該当する保険種類の募集資料を発送します。その後、推奨理由も含め商品等の説明を行い、お客様が申込を希望する商品の保険種類を最終のご意向とし、記録しております。

いずれの場合も、お申込みの受理時点において適正に記録がなされているか確認を行っております。

当社は、情報セキュリティ対策を十二分に行った上で、お客様の情報を顧客管理システムにて一元管理を行っており、お客様へ適正なアフターフォローを行うため、適宜最新化を行っております。

また、口座振替契約のお客様を対象に、引落日に引落されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」を未然に防ぐため、フォローコールを行っております。

なお、フォローコールの状況は、「2024年5月期/ 2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

当社は、保険募集を通じて収集した「お客様の声」を詳細に分析し、根本的な課題解決に取り組んでおります。その内容を反映し、社内研修の実施やコンサルティング力やアフターフォローの強化を継続的に推進しております。また、保険会社とも定期的にミーティングや情報交換を行い、課題解決に向けた取り組みを進めております。

取組状況6

保険募集管理体制の整備

【原則3、4、5、6】 | 【補充原則3、4、5】
《取組方針6》

当社は保険募集・コンプライアンス遵守に係る各種社内規則として、コンプライアンスマニュアルを始めとした各種業務ガイドライン・マニュアルを整備し、各保険会社のガイドライン・マニュアル等と合わせ当社内イントラネットへ掲載しており、募集人が保険募集時にいつでも確認できるような体制としております。

内容に関しては保険会社による商品の改訂や新商品の販売・ルールの変更やお客様の声や内部監査の結果、コンプライアンス委員会で策定された改善策を盛り込む等、随時見直し、最新化を行っております。

当社では、上記社内規則等に準じた保険募集業務が適切に行われているかを確認するため、Eラーニングシステムを活用し、募集人自身が自身の業務内容をセルフチェックする体制を整備しています。このセルフチェックは、原則として月次で実施し、2024年5月期および2025年5月期は計10回実施しています。また、営業部門においては、保険募集を行った募集人以外の第三者が音声ログをモニタリングし、ご案内内容が適正であったかを確認しています。不適切な案内が確認された場合には、お客様に対して改めて適正なご案内を実施しました。

通信販売においては、すべての電話音声ログを録音し、その内容を営業部門とは独立した管理部門の担当者が確認しております。内容に問題が認められた場合には、担当者からフィードバック等を行い、募集品質の向上に努めております。また、これらのモニタリング状況について保険会社へ報告を行い、双方で内容の検証および情報共有を図ることで、継続的な業務改善に取り組んでおります。

さらに、お客様からご契約の申込を頂いた後、営業部門とは別の管理部門からお客様に連絡し、ご契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認を行っております（後確認といいます。）。

なお、音声ログ確認及び後確認の状況は、「2024年5月期/2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標3」に示しております。

取組状況7

従業員への適切な動機付けの枠組み

【原則7】
《取組方針7》

適切な保険募集を行うために、Eラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次で計10回のコンプライアンス研修等を実施しております。また、コンプライアンスに係る周知についても随時社内イントラサイトへ掲載しております。

従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面談で、達成度を共有し、報酬に反映しています。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでおります。

ご契約の申込を頂いたお客様に対しては、電話にてご契約の最終意思確認（後確認）並びに募集人への満足度調査を行っております。

当社では「お客様の声制度」を設け、この満足度調査でご満足のお声を多く頂戴した、またお客様から感謝のお手紙をいただいた等した場合は、対象の従業員を表彰しております。

なお、満足度調査の結果は、「2024年5月期/2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標4」に示しております。

■ 2024年5月期/2025年5月期 取組状況に係る成果指標（KPI）

当社「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づく顧客本位の業務運営に関する方針・取組状況に係る成果に関して、以下の指標を公表致します。

取組及びその成果指標に関しては、定期的に更新・見直しを行い、更なる顧客本位の業務運営の浸透に努めて参ります。

本成果指標の<>は、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」2024年5月期/2025年5月期取組状況のどの取組における成果指標であるかを示しています。

成果指標1

お預かりしている保有件数及び商品種別毎割合

<取組状況1>

保有件数

23,278件

保険種類	割合
医療保険	69.2%
がん・三大疾病保険	19.3%
終身保険	11.5%
計	100.0%

成果指標2

お客様へのアフターフォロー状況

<取組状況1、5>

保全対象世帯数	フォローコール数 (合計)	期別内訳		対応率
		2024年5月期	2025年5月期	
112,554件	86,397件	26,773件	59,674件	76.8%

※保全対応対象世帯数に対しての、契約内容確認や給付金漏れ等の保全・新商品等の情報提供等の連絡の状況となります。

■ 2024年5月期/2025年5月期 取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標3 お申込みいただいた契約における確認状況

<取組状況3、4、6>

期別内訳	新契約取扱件数	モニタリング・後確認実施率
2025年5月期	9,584件	85.9%
2024年5月期	1,882件	90.8%

※モニタリング・後確認実施率に関しては、お申込みいただいたご契約に対し、保険会社へ受け渡しを行うにあたっての音声ログのモニタリング
或いは電話による後確認の実施率となります。

成果指標4 お申込みいただいたお客様の満足度

<取組状況7>

お客様の声分類	2024年5月期	2025年5月期
「ご満足」の声	96.4%	95.6%
「ご不満」の声	1.1%	1.5%
「どちらでもない」	2.5%	2.9%

※お申込みいただいたお客様に、電話にて募集人への満足度調査を行った際に取得した内訳になります。