

お客様本位の業務運営に関する取組方針

2023年度取組状況・成果指標（KPI）

2024年6月24日



株式会社保険メンテナンスは、2023年度（2023年4月1日～2024年3月31日）、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、以降に記載の取組を行いましたので報告致します。また、その取組の結果としてその成果指標（KPI）も合わせて報告致します。

■ご参考 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」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」という。）のどの原則に対応しているか、《》は当社取組方針「お客様本位の業務運営に関する取組方針」のどの方針に対応しているかを示しております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」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/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

当社取組方針「お客様本位の業務運営に関する取組方針」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://hoken-maintenance.co.jp/policy/declaration/>

		当社取組方針「お客様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2)				○		○	
		(注3)				○		○	
		(注4)				○		○	
	原則6	(注5)				○		○	
		顧客にふさわしいサービスの提供					○	○	
		(注1)					○	○	
		(注2)					○	○	
		(注3) ※							
	原則7	(注4)					○	○	
		(注5)					○	○	
		従業員に対する適切な動機づけの枠組み等							○
		(注1)							○

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。
そのため、当該事項に係る原則6（注3）については本宣言の対象とはしていません。

■「お客様本位の業務運営に関する取組方針」 2023年度取組状況

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・保険金のご案内並びに契約保全、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を主とし、お客様のライフスタイルやニーズの多様化に合わせ、保険の販売を行っております。
2023年度の保険販売の割合は、通信販売97.0%、オンライン面談・訪問販売3.0%となっております。

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、「2023年度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、「2023年度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》

お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路から伝わり、当社コンプライアンス部門にてお客様の声として集約しております。コンプライアンス部門は集約された苦情の調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にした上で営業部門と改善策を策定し対応しております。また、苦情の状況と改善策は、月次のコンプライアンス委員会に報告されております。

お客様の声の従業員への共有及び再発抑止を目的として、Eラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次ベースで周知を行っております。

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6回、標的型攻撃メール訓練を行う等、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・強化に関するあらゆる事項を的確・公正かつ効率的に遂行するため、これに関わる事項についての現状把握並びに、審議または決議することを目的としてコンプライアンス委員会を設置しております。コンプライアンス委員会は月次で開催されており、2023年度は計12回開催致しました。

同委員会ではお客様の声の受付状況、保険募集業務のモニタリング・検証の結果、情報セキュリティに関する運用状況、内部監査の結果等が報告され、都度結果を踏まえた具体的な改善施策を策定、実施し、当社としてのコンプライアンス体制のPDCAサイクルによる向上を図っております。

■「お客様本位の業務運営に関する取組方針」 2023年度取組状況

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、「2023年度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】
《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。

なお、音声ログ確認及び後確認の状況は、「2023年度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】
《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、「2023年度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6

保険募集管理体制の整備

【原則3、4、5、6】
《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にて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。

当社は上記社内規則等に準じた保険募集業務が行えているかについて、Eラーニングシステムを活用し、募集人自身の業務内容についてセルフチェックを行う体制を整備しており、月次で、計12回実施しております。

また、営業部門において保険募集を行った募集人以外の第三者が音声ログのモニタリングを行い、ご案内が適正かどうかの確認を行い、必要な場合はお客様へ再度適正な案内を行いました。

通信販売においては、全ての電話音声ログを録音し、その音声ログを募集を行った当人とは別の担当者が聞き、問題点があれば、そのフィードバック等を行うことにより、募集品質の向上を図っております。

また、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、「2023年度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12回のコンプライアンス研修等を行っております。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、「2023年度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。

■ 2023年度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」 2023年度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

取扱保険契約件数及び商品種別毎割合

<取組状況1>

保険種類		件数	割合
生命保険	医療	6,726件	72.5%
	がん	1,429件	15.4%
	死亡	925件	12.2%
	小計	9,283件	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>

2023年度 (2024年3月末時点)	保全対象世帯数	フォローコール数	フォローコール率
	113,748件	90,063件	79.18%

※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。

■ 2023年度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>

モニタリング・後確認実施率

85.2%

※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>

2023年4月～2024年3月（2023年度）	割合
「ご満足」の声	94.7%
「ご不満」の声	4.1%
「どちらでもない」	1.2%

※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。