

お客さま本位の業務運営に関する取組方針
2026年5月期 取組状況・成果指標（KPI）

2026年6月30日



株式会社保険メンテナンスは、2026年5月期（2025年6月1日～2026年5月31日）において、『お客さま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「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」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/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

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」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」のうち「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）」については、本方針の対象外としております。

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、メットライフ生命保険株式会社の専業代理店として、テレマーケティングを中心に、全47都道府県の幅広い年齢層のお客様に対して保険商品のご案内を行っております。

また、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、契約内容の確認、給付金・保険金のご請求漏れの防止、契約保全および新商品の情報提供等を目的として、お客様一人ひとりのご事情に応じたフォローコールを実施しております。

当社の販売チャネルは、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軸としており、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商品の販売を行っております。

2026年5月期におけるチャネル別の保険販売構成比は、以下のとおりです。
《2026年5月期》テレマーケティング販売：97.6%、Web面談：2.4%

これらの取組の結果、お客様にご支持いただき、当社が担当している契約数については「2026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については「2026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、様々な経路を通じて当社の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、これらの苦情等を調査・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、改善策を策定・実施しております。

また、苦情の発生状況および改善策については、月次で開催されるコンプライアンス委員会に報告しております。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、Eラーニングを活用した学習サイトを通じて、月次で周知・教育を行っております。

当社では本年度（2026年5月期）、営業部門および管理部門を対象に、営業・管理部門から独立した内部監査部門による内部監査を実施しました。監査結果についてはコンプライアンス委員会へ報告し、監査で発見された指摘事項については、関係部門に改善報告を求め、業務品質の改善・向上に取り組んでおります。

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るとともに、従業員教育として、Eラーニングを活用した学習サイトを通じて、原則として月次で情報セキュリティ研修を実施しております。2026年5月期においては、情報セキュリティ研修を計12回実施しました。これらの取組を通じて、従業員の知識向上およびセキュリティ意識の強化に努めております。

当社では、コンプライアンス態勢の整備・強化を的確、公正かつ効率的に推進するため、「コンプライアンス委員会」を設置しております。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を把握し、審議するとともに、必要な決議を行っております。

また、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、内部監査の結果等について報告を受けております。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、PDCAサイクルを通じてコンプライアンス態勢の継続的な向上に取り組んでおります。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、2026年5月期においては計12回開催しました。

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、お客様の利益が不当に害されることや利益相反が生じることのないよう、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り、音声ログや活動記録のモニタリングを実施しております。また、お客様からご契約のお申し込みをいただいた後には、営業部門とは別の管理部門からお客様にご連絡し、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）を行っております。これらの確認において、説明不足や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を行うとともに、募集人への指導・教育を実施しております。

なお、音声ログ確認および後確認の状況は、「2026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、重要事項、不利益事項、乗換契約・解約新規契約時の不利益事項等、保険商品のご案内にあたり説明が必要な事項について、契約概要・注意喚起情報等を用いて、説明漏れのないよう正しく説明し、お客様にご理解いただいたことを確認しております。テレマーケティングを中心とした通信販売においては、保険商品ごとのチェックシートを整備し、お客様への説明内容を記録しております。

また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席やご家族への説明、検討に必要な時間的余裕の確保等に関する社内ルールを定め、より丁寧な対応を行っております。適切な説明および情報提供が行われているかについては、音声ログ確認および後確認により確認しております。加えて、外貨建保険や変額保険など、特定保険契約に該当する保険商品をご案内する際には、為替リスク、解約返戻金が市場金利の影響を受ける可能性、リスクとリターンの関係・商品の特性のほか、お客様にご負担いただく各種手数料についても、適切に情報提供を行っております。具体的には、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、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説明しております。

なお、音声ログ確認および後確認の状況は、「2026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。

■「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」 2026年5月期取組状況

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ております。その後、推奨理由を含めて保険商品の内容をご説明し、お客様がお申し込みを希望される商品の保険種類を最終的なご意向として記録しております。また、お申し込みの受理時点において、当該ご意向が適正に記録されているかを確認しております。

当社は、情報セキュリティ対策を十分に講じたうえで、お客様の情報を顧客管理システムにより一元管理しております。また、お客様へ適正なアフターフォローを行うため、当該情報を適宜最新化しております。また、口座振替契約のお客様を対象に、振替日に保険料が振り替えられず保険契約が失効することを未然に防止するため、フォローコールを実施しております。なお、フォローコールの状況は、「2026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。また、分析結果を踏まえ、社内研修の実施、コンサルティング力の向上およびアフターフォロー体制の強化を継続的に推進しております。さらに、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組を進めております。

取組状況6

保険募集管理態勢の整備

【原則3、4、5、6】 | 【補充原則3、4、5】
《取組方針6》

当社は、保険募集および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はじめ、各種業務ガイドライン・マニュアルを整備しております。これらの社内規則等は、保険会社のガイドライン・マニュアル等とあわせて当社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体制としております。

また、これらの内容については、保険会社による商品の改訂、新商品の販売、ルールの変更、お客様の声、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等を踏まえ、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、募集人自身が業務内容をセルフチェックする体制を整備しております。このセルフチェックは、原則として月次で実施しており、2026年5月期においては計12回実施いたしました。

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おります。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ております。

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は保険会社へ報告し、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お申し込みをいただいた後、営業部門とは別の管理部門からお客様にご連絡し、ご契約内容がお客様のご意向に沿っているかを確認しております（「後確認」）。

なお、音声ログ確認および後確認の状況は、「2026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、Eラーニングを活用した学習サイトにおいて、コンプライアンス研修等を月次で実施しております。2026年5月期においては、計12回実施いたしました。また、コンプライアンスに係る周知事項についても、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を通じて達成度を共有し、報酬に反映しております。また、昇級・昇格においては、募集品質等のコンプライアンス項目を査定に組み込んでおります。

ご契約のお申し込みをいただ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）および募集人への満足度調査を実施しております。

当社では「お客様の声制度」を設けており、この満足度調査においてご満足の声を多く頂戴した場合や、お客様から感謝のお手紙をいただいた場合等には、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、「2026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。

■ 2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

当社の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく、お客様本位の業務運営に関する取組状況および成果について、以下の指標を公表いたします。取組およびその成果指標については、定期的に更新・見直しを行い、さらなるお客様本位の業務運営の浸透に努めてまいります。

本成果指標の〈〉は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」2026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契約件数および商品種別の保有割合

〈取組状況1〉

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

保有件数	保険種類	保有割合
28,499件	医療保険	68.5%
	がん・三大疾病保険	20.2%
	死亡保険	11.3%
	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	対応率
67,082件	59,855件	89.2%

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

※保全対応対象世帯数に対する、契約内容の確認、給付金漏れの防止、保全手続きのご案内、新商品等に関する情報提供等の連絡状況を示します。

■ 2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標3 お申し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
2026年5月期上期	4,662件	85.4%

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

※モニタリング・後確認実施率は、お申し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際に実施した音声ログのモニタリング、または電話による後確認の実施率を示します。

成果指標4 お申し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	2026年5月期上期
「ご満足」の声	94.2%
「ご不満」の声	1.9%
「どちらでもない」	3.9%

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

※お申し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です。