

「お客様本位の業務運営に関する方針」の取り組み状況 (2022年度)

お客様本位の業務運営に関する方針 指針・実施事項		実施事項詳細 [グループごと など]	取り組みの 評価指標・検証項目/証憑		
			KPI 以外項目	KPI 公表項目	
1. お客様の最善の利益の追求	私たちは、お客様にとって「気軽に相談できる・相談だけでもできる」保険代理店を目指し、保険相談に至った背景や思いなどをよくお聞きし、最善の選択をしていただけるように努めます [金融庁 原則2]			[1] [2] [3]	[1] 保険資料請求数 [2] 保険新規契約（加入）件数
実施事項	(1) お客様が希望される保障（補償）内容・優先事項などお客様のご意向を承り、取扱い可能な範囲から適切な商品を提案します。お客様の保険料のご負担についての考え方を踏まえ過剰な保険とならない、また、既契約をお持ちの方が保障（補償）の重複とならないようにする等、適切な情報を提示することにより、お客様ご自身が適切な判断をしていただけるよう配慮します。	<ul style="list-style-type: none"> 個人賠償責任保険は、1家で1つあれば良い旨のご案内をしています。[団体保険] ケガ保険の家族型加入者からのお問い合わせの場合、家族構成に変化がないか確認に努め、子供の独立等で大幅に家族人数の減少がみられる場合等、契約変更等の提案をしています。[団体保険] 少し補償額を下げ、保険料を抑えたいなどのご意向があった場合、低額タイプも合わせてご案内しています。[火災保険] 家族人数を確認し、家財の保険金額の設定・見直しを提案しています。[火災保険] 複数ご契約のある方など、人身傷害、車外補償が重複しないよう、また、省略することで掛金をお安くできるように提案しています。[自動車保険] 既契約をお持ちの方が新契約をお申し込みの際には、お客様の保障内容をお知らせし、特約中途付加や解約同時新規申込み等可能な見直しの方法を提示し、適切な見直し手段を選択していただいています。[生命保険] 資料請求時、お客様がどのような保険が欲しいのかご意向（保険の種類、保険料の予算、保障内容等）を伺い、必要に応じて資料と一緒に設計書も送付しています。[通販営業] 	失効、早期解約、クーリングオフの件数・原因分析 お客様相談シート（面談募集記録シート）	[8] [10]	[3] 生命保険・損害保険・団体保険の保有件数 [4] 損害保険継続率・生命保険等の失効防止対応 [7] お客様の利便性を考慮した募集チャネル [8] コンプライアンス専任担当者等によるモニタリング実施事項（通話モニタリング・面談募集モニタリング・早期無効契約モニタリング） [10] 生命保険アンケート集計結果
	(2) 初期段階からお申込みに至るまで、丁寧にお客様のご意向を確認して、その過程を記録し、ご意向の振り返りや見直しに際して適切に対応できるように努めています。	<ul style="list-style-type: none"> 資料請求時には必ず「資料請求受付票」又は「資料請求用紙」を発行、ワイズ等に入力し、対応履歴を残しています。[通販営業] 面談時の記録媒体として「お客様相談シート」を作成し、記入しています。意向把握～最終申込まで、流れに沿って作成されており、記入者以外の社員が見ても状況が理解できるように、細部にわたって丁寧に記入するよう心掛けています。[営業] 	お客様相談シート（面談募集記録シート） 営業担当別の販売実績（当初意向と最終意向の相違の有無の比率）	[8] [10]	
	(3) たとえ当社の利益にならなくても、お客様にとって本当に必要な商品・保障（補償）内容であるかを考え、お客様の利益を優先した提案・案内ができるよう心がけています。	1. (1) に記載 [団体保険・自動車保険・火災保険・生命保険]	失効、早期解約、クーリングオフの件数・原因分析 お客様相談シート（面談募集記録シート）	[8] [10]	
	(4) 当社では、お客様の利便性を考慮し、非対面募集（電話募集、郵送募集）、対面募集、また、ホームページからのWeb契約、オンライン保険相談といったさまざまなチャネルに対応しています。	定期発行の媒体を中心に、Web 加入が可能であることをご案内しQRコードで直接手続きページへ誘導しています。検索ワードも、社名だけだったものを保険名も含めたものに「検索マド」の表記を変更し、より希望される保険商品ページを検索しやすいようにしました。[媒体企画] *QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です		[7]	

	(5) お客様が意図しない失効・消滅等が起きないように努めています。	<ul style="list-style-type: none"> ・保険料の引き落としができなかったお客様へは当社からご案内を発信し、意図しない失効などが生じないようにフォローを行っています。(アフラック集団取扱、オリックス生命対面募集分等) [生命保険] ・既契約者様へ保障内容確認活動を代理店独自に取り組んでいます。お客様のご希望に応じて相談チャネルを選べるように、電話・オンライン・対面での相談を承っています。[営業] ・口座未登録により保険料が未収になることを防ぐための口座登録のご案内や、引落としができなかった場合、翌月分の保険料と合わせて引き落とす(併徴)のご案内を送信するなど、保険料未収によるお客様の意図しない失効が生じないように努めています。[団体保険] ・保険料が引き落としできなかった方やあらかじめエラーリストで引落とし不能がわかった方には、こまめに連絡をして次の引落としの案内や振込等の案内をして失効しないようにフォローをします。[自動車保険] ・既契約者で継続の案内を送付後、当社からも積極的に電話をし、連絡が取れない場合には督促の手紙を送信しています。また、保険料が引落としできず、振込案内をしている方のフォローもしています。[火災保険] 		[3] [4]	
2. 利益相反の適切な管理	私たちは、私たちの利益を不当に優先させることにより、お客様の利益を害することのないよう、保険募集に携わる社員に対する教育・指導等を徹底しています [金融庁 原則3]			[6] [12]	[6] 学習会・研修会の実施状況(新規配属者研修・コンプライアンス研修)、
実施事項	(1) 保険会社からの手数料の大小が商品の提案・販売に影響を与えることのないよう、個別商品の手数料の内容は、保険募集に携わる社員には開示していません。	営業担当社員の人事考課票である「マイたすく」では、手数料の多寡は評価の対象としていません。[営業]	営業担当別の販売実績(保険会社別)人事考課票「マイたすく」	[8] [10]	[8] コンプライアンス専任担当者等によるモニタリング実施事項(通話モニタリング・面談募集モニタリング)
	(2) 社内研修などを通じて、当社の利益ではなく、お客様の最善の利益を優先することを徹底しています。	全社員の人事考課項目として、経営基本方針に基づく行動・実践事例が主要な評価基準となっています。[全社]	人事考課票「マイたすく」	[6] [12]	[10] 生命保険アンケート集計結果 [12] コンプライアンスニュース発行状況
	(3) 保険募集時の記録を確認するなどして、コンプライアンス専任担当者による定期的なモニタリングを実施し、提案商品とお客様のニーズとの適合性を検証して募集人にフィードバックを行っています。	コンプライアンス専任担当者の面談募集モニタリングの結果が、月に一度全社コンプライアンス推進会で報告され、営業G会で各募集人にフィードバックされています。[営業]	コンプライアンス推進会議事録	[8] [10]	
3. 重要な情報の分かりやすい提供	私たちは、商品の提案にあたり、お客様の保険の知識や特性に合わせてわかりやすく丁寧に説明することを心がけています [金融庁 原則5]	<ul style="list-style-type: none"> ・ただ資料を提示するだけでなく、該当箇所の指差しや、一緒に声に出して読む、不明点の都度確認などを心がけています。[営業] ・お客様にわかりやすい説明のフレーズをグループ内で共有し、また毎月お客様との会話をモニタリングし、わかりにくい説明があれば当該担当者に改善を指導するなどしています。[通販営業] 		[1] [2] [3] [5] [10]	[1] 保険資料請求数 [2] 保険新規契約(加入)件数 [3] 生命保険・損害保険・団体保険の保有件数
実施事項	(1) 保険契約の乗換えを検討されているお客様には、既契約の解約に際してお客様にとって不利益となるべき事実を説明しています。	<ul style="list-style-type: none"> ・面談の中で、現在契約している保険から乗換える旨のご要望を表明されたお客様には、解約予定と申込予定の商品の違いを丁寧に説明し、お客様にとって不利益となる場合や注意事項をご理解いただいた上で、記録に残しています。[営業] ・電話で資料請求を受けた際、乗り換えの意向がある場合には解約時の注意などを案内しています。また、必要に応じて各保険会社の乗換制度や減額、特約中途付加、追加契約等などによる見直し方法を提案しています。 申込書到着時には高齢者対応等の機会に申込内容の確認と合わせて、乗り換え意向の有無の確認と、意向がある場合には解約手続き時の注意喚起等を行っています。[通販営業・生命保険] 	お客様相談シート(面談募集記録シート)の乗換えの説明実施の記録資料請求受付票の乗換え確認記録	[8]	[5] 健康測定会開催件数・チラシ配布人数 [6] 学習会・研修会の実施状況(新規配属者研修・コンプライアンス研修)

	(2) 70歳以上の方へは、お申し込みの際、特に丁寧に保障(補償)内容の説明とご意向の確認を行います。対面募集では、「ご親族の同席」や「複数回の面談」「募集に携わった募集人以外の募集人による電話確認」を実施し、非対面募集では、申込書到着後に再度、申込み内容を理解されているかの確認を実施しています。	70歳以上の方のお申し込みの際は所定の「高齢者対応」を実施し、記録することが保険募集管理マニュアル等で決められています。[保険事業部]	お客様相談シート(面談募集記録シート)の高齢者確認の記録	[8]	[8] コンプライアンス専任担当者等によるモニタリング実施事項(通話モニタリング・面談募集モニタリング・早期無効契約モニタリング・高齢者対応モニタリング) [10] 生命保険アンケート集計結果
	(3) 募集時には、「お客様相談シート」や「資料請求受付票」等を用いて、重要事項説明書・注意喚起情報、告知の重要性等の特に大切な事項について、お客様の理解の状況を確認し、記録しています。電話での募集については、通話記録のモニタリングにより、各募集人への指導を行っています。		お客様相談シート(面談募集記録シート)資料請求受付票の重要事項等の説明記録	[8]	
	(4) お客様には、公的保障をふまえ、意向にそった保険商品や保障額をご案内します。生命保険の対面募集時には、「情報提供シート」や「データファイル」を用いて、必要に応じて4つのリスク(病気・ケガ、死亡、介護、長生き)や公的保障などの情報を提供し、お客様が実際に必要とする保障額をイメージできるよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・高額療養費や公的介護保険など、お客様のライフステージに沿った社会保障を情報提供しています。[営業] ・対象の方に、「被災者生活再建支援制度」のご案内ができるよう、グループ内で周知を図っています。[火災保険] ・お客様に「高額療養費制度」を知った上で適切な保障をご検討いただくため、取扱い保険商品の総合的なご案内冊子「ほけんのご案内」やユーコープ組合員向けアプリ「ポッケアプリ」に「高額療養費制度」についての記事を掲載しました。[媒体企画] ・2022年11月より使用している団体保険リーフレット・パンフレットでは、お客様が公的保障を踏まえたうえで保険金額を設定していただけるよう、金融庁「公的保険制度を解説するポータルサイト」のURLを各媒体に掲載しています。[媒体企画] ・金融庁「公的保険制度を解説するポータルサイト」掲載の資料を使用し、公的保険の学習を進めました。また、学習後は確認テストを行い、公的保険についての適切な説明ができることを確認しています。[保険事業部] 	お客様相談シート(面談募集記録シート)の情報提供済の記録	[6] [8]	
	(5) お客様の障がいの状態に応じて、どのような対応を望んでいるのかを丁寧に聞き取ったうえで、可能な限り柔軟な対応をするよう、心がけています。	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚や発話に困難がある方をフォローする「電話リレーサービス」の説明動画を視聴し、発生時に対応できるよう学習を進めました。[保険事業部] ・目が不自由な方には、電話で丁寧に説明をし、電話募集や面談募集などで対応すること、耳が不自由な方には、郵送募集で対応し、必要なときには面談して筆談等も行いながら手続きを行うことを確認しています。[自動車保険・火災保険] 		[6]	
4. お客様にふさわしいサービスの提供	私たちは、募集人に保険関連分野を含めた幅広い知識の習得を奨励し、お客様から寄せられるご意見、お申し出を適切に受け止め、お客様にふさわしい提案ができるよう努めています [金融庁 原則6]			[6] [9] [10] [11]	
実施事項	(1) 募集人に対しては、取扱いできる保険商品について定期的な商品学習を実施し、お客様に対し適切な商品内容の説明、お手続きの方法などの情報提供ができるようにしています。また、お問い合わせの多い質問等を共有し、商品学習会やご提案にあたっての注意点の研修等を定期的に開催しています。	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ会等で保険会社の学習会を開催しています。[団体保険・火災保険・自動車保険] ・毎月のグループ会では前月のお申出案件の他、問合せの多い案件の内容も共有しています。[生命保険] ・毎月のグループ会やグループ内の掲示板・フレーズ集などを通して、お申出案件や問合せの多い案件の内容も共有しています。[通販営業] 		[6]	[9] 保険各資格の取得状況(生損保大学・AFP&2級技能士・CFP&1級技能士) [10] 生命保険アンケート集計結果

	(2) 保険募集に携わる募集人は、当社規定に基づき適切な資格を取得し、社内外の研修を通して、専門的な知識と見識を持ってお客様の相談に対応し、よりよい提案ができるように努めています。 また、面談募集に携わる募集人には、定期的に管理者によるロールプレイングを実施し、説明の仕方が適切かなどの評価を行い、お客様目線でのより分かりやすい提案方法など改善の指導を行っています。	生保業務にかかわる職員には大学課程までの資格取得を義務付けし、FP 資格取得者は資格手当支給の対象とするなど、専門知識の習得を勧奨しています。[生命保険]		[6] [9]	[11] お客様からのお申し出等の内容内訳・お申し出等からの改善事例
	(3) 生命保険分野では、ご契約いただいたお客様にアンケート等を行い、当社募集人の対応についてのご意見や満足度の状況を確認しています。			[10]	
	(4) お客様から寄せられた声（お褒め・ご不満・ご要望）については、お客様の声対応票の起票、顧客対応管理システムへの記録を行い、コンプライアンス推進会で原因分析や対応方針の検討を行って各部署に周知するなど、お客様の声を生かした業務改善を進めています。	グループ会で前月のお申し出等案件を共有しています。[団体保険・火災保険・自動車保険・生命保険・通販営業]	コンプライアンス推進会議事録	[11]	
5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みの構築	私たちは、「誠実・正直・率直」をモットーに、お客様第一主義に徹し、お客様一人ひとりの声を大切にし、適正な業務運営ができるよう、教育・研修の充実を図ります [金融庁 原則7]			[6] [12]	[6] 学習会・研修会の実施状況（新規配属者研修・コンプライアンス研修）
実施事項	(1) 各募集人が適切な募集プロセスに基づく提案ができるよう、「保険募集管理マニュアル」等の社内規程を策定し、定期的に社内研修を実施して、周知徹底を図っています。		保険募集管理マニュアル 保険事業作業手順書	[6]	[8] コンプライアンス専任担当者等によるモニタリング実施事項（通話モニタリング・面談募集モニタリング・早期無効契約モニタリング・高齢者対応モニタリング） [12] コンプライアンスニュース発行状況 [13] 内部監査実施状況
	(2) コンプライアンス上の周知事項や、お客様からいただいたお申し出・感謝の声、事務上のミス等の事例を掲載した、社内向け「コンプライアンスニュース」を毎月発行し、従業員に周知し、共有しています。			[12]	
	(3) コンプライアンス専任担当者による「面談募集」「早期解約契約」「高齢者対応」等のモニタリングを定期的に行っています。			[8]	
	(4) 内部監査専任担当者を配置し、内部監査計画に基づく監査を実施しています。また、顧問弁護士による監査を定期的の実施し、より適切な募集をめざしています。		内部監査計画、内部監査報告書	[13]	

※金融庁 原則 4 については、顧客から手数料を徴収していないため、非該当です。

※金融庁 原則 5 注 2・原則 6 注 2 については、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨していないため、非該当です。

※金融庁 原則 6 注 3 については、金融商品の組成に携わらないため、非該当です。