

作成日:令和 5 年 6 月 14 日

## ■今回のKPI

「お客様本位の業務運営に関する取組結果」～具体取組と取組目標

※実施期間2022年11月～2023年3月

具体取組	取組目標
【方針1】	
1.トータルプランナーの保有者(22年9月現在 人) ※1	期間対象外
2.「資産形成・資産運用」「公的保険制度」などの生保系セミナー開催	1回
3.安全運転支援サービス、当社講師セミナー開催	1回
【方針2】	
4.推奨商品の定期的な見直し(商品選定委員会の開催)	1回
5.初回保険料不払無効、早期失効等の経緯・原因チェック ※2	100%
6.「生保ヒアリングシート」による募集行為の記録・管理	100%
【方針3】【方針4】	
7.新規物件へのハザードマップ確認と総合的リスク診断の実施	100%
8.ご高齢のお客様に対する対応記録の作成	100%
【方針5】	
9.適正な人事評価のための全社員面談の実施	1回
10.保険会社主催研修または外部講師による社内研修の実施	15回
11.当社「教育プログラム」に基づく社内研修の実施	20回

※1 損害保険トータルプランナーとは、日本損害保険代理業協会認定資格で、高度な法律、保険に関する知識を学ぶ「専門コース」、実践的なスキルを修得する「コンサルティングコース」を修了者です。

※2 早期解約、クーリング・オフ、不成立契約を含みます。

なお、本取組結果につきましては、2023年6月を公表予定としております。

## ■お客様本位の業務運営に関する取組結果について

当社FD宣言「お客様本位の業務運営に関する方針」につきましては、2022年11月に公表を致しました。2022年11月1日より2023年3月31日現在までの取組結果についてご報告させていただきます。

### 【方針1】

#### 1. トータルプランナーの保有者(22年9月現在 人) ※1

本期間は資格取得できる期間ではない為、トータルプランナーの資格取得者はおりません。次年度、新規取得に向けて1名が取得準備を進めております。

#### 2. 「資産形成・資産運用」「公的保険制度」などの生保系セミナー開催

令和5年1月21日に介護保険制度セミナーを開催させていただきました。講師は修文大学 看護学部 看護学科 教授 相撲 佐希子先生に勤めていただき、30名を超えるお客様が受講致しました。

#### 3. 安全運転支援サービス、当社講師セミナー開催

当社法人先で当社社員講師の安全運転大会を令和5年2月28日と3月3日開催致しました。内容は過去の事故例を基に運転時の注意点を考えていただき、事故に起こしてしまった場合、どのようなリスクがあるのかご説明させていただきました。

### 【方針2】

#### 4. 推奨商品の定期的な見直し(商品選定委員会の開催)

令和5年1月に実施致しました。保険会社の商品改定に伴い、推奨商品を変更させていただきました。

#### 5. 初回保険料不払無効、早期失効等の経緯・原因チェック ※2

当社内で確認担当者・部署責任者・代表取締役の3人態勢で確認しており、初回保険料不払無効、早期失効の経緯・原因について100%の確認をしております。

#### 6. 「生保ヒアリングシート」による募集行為の記録・管理

営業社員は申込書などの提出書類と生保募集記録を同時に提出しております。その為、100%記録用紙を作成し、記録を保管しております。

#### 【方針 3・4】

##### 7. 新規物件へのハザードマップ確認と総合的リスク診断の実施

新契約時にお客様の意向を確認する為、損保意向把握シートを作成しております。その確認事項にはハザードマップが記載されており、保険会社あいおいニッセイ同和損保のリスクマップを利用して 100%の確認をしました。

##### 8. ご高齢のお客様に対する対応記録の作成

当社では 70 歳以上のお客様をご高齢者としております。新規・継続手続きの募集後は 100%対応記録を作成し、記録を保管しております。

#### 【方針 5】

##### 9. 適正な人事評価のための全社員面談の実施

令和 5 年 1 月から順番に全社員面談を実施。  
面談内容は「社内改善提案」「新契約件数」「契約継続率」「地域貢献」「次年度の目標」などを確認して各社員の適正な評価を目指しました。

##### 10. 保険会社主催研修または外部講師による社内研修の実施

全社員のスキルアップを図るために毎週会議後に保険会社主催の研修を行いました。新商品情報、提案方法などを含めた研修で 21 回実施致しました。

##### 11. 当社「教育プログラム」に基づく社内研修の実施

全社員のコンプライアンスを徹底させる為、毎週会議中に研修を 21 回実施致しました。

#### ■不採択理由

##### ・【原則 4】

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(手数料の明確化)の対応について  
理由:当社では、経営方針として、お客様のご意向に合わせた推奨商品を予め選定しております。その為、保険会社から支払われる手数料の多寡によって販売商品が影響されることはなく、高い手数料商品を優先的に販売することをしておりません。

##### 【原則 6】(注 3)

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(顧客にふさわしいサービスの提供)の対応について  
理由:非該当