

「お客さま本位の業務運営に関する方針」 の具体的取組みに関する成果指標（KPI） について

（集計期間：2021年4月～2022年3月）

目次

方針1. お客様本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取組みについて

P.1

方針2. お客様の最良の利益の追求

P.3

方針3. 利益相反の適切な管理

P.10

方針4. 手数料等の明確化

P.13

方針5. 重要な情報のわかりやすい提供

P.15

方針6. 顧客にふさわしいサービスの提供

P.19

方針7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

P.23

その他. 当社が独自に定める主要KPI（成果指標）

P.27



方針1.

**お客さま本位の業務運営の実施
及び浸透に向けた取組みについて**

方針1. お客さま本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取組みについて

□ 各種方針の制定と掲示

私たちは、「ほけんのぜんぶ」をお届けします。

私たちの使命は、お客さまの人生において保険が必要なあらゆるシーンで最良の商品・サービスを提供し、本当のご安心をお届けすることです。

お客さま本位の業務運営に関する方針を含む、当社の各方針は、従業員への浸透を図ることおよびお客さまにもご認識していただくことを目的に、従業員専用ポータルサイトの掲載の他、当社コーポレートサイトでの開示や、事務所内に掲示しております。

2022年1月には、当社創設以来掲げていた保険募集上の実務指針（募集指針）を当社コーポレートサイトにて公表いたしました。

倫理綱領

1. 基本宣言

私たちは、ZENB HOLDING「企業行動指針」に基づき、当社に関わるすべてのステークホルダーの方々へ使命を果たし続けるために、企業としての行動指針をもとに行動してまいります。

2. 基本的

お客様に対する指針

- 私たちは、提供し、本倫理観と誠意
- 我々は、お客様本位で最良の商品、サービスを提供します。
 - 我々は、お客様の資産を自分の財産という気持ちでお預かりし、大切にします。
 - 我々は、お客様にとって最善の利益に繋がるよう正しい情報を誠実にお伝えします。
 - 我々は、お客様の人生をお預かりするものとしての責任を全うします。

取引先に対する指針

- 我々は、社会貢献のために、取引先様と事業を行います。
- 我々は、ともに成長できるパートナーとして事業発展に努めます。
- 我々は、取引先様と個人的な利害関係にとらわれる事なく、お付き合いします。
- 我々は、未来を創発する企業として取引先様への高い付加価値の提供を目指します。

勧誘方針

基本方針

- 私たちは、経営基本方針（保険業法・金融商品の販売等に関する法律・消費者契約法・その他各種法令等）、規程、手続き等を遵守した、適正な営業活動を行います
- 私たちは、お客様のプライバシー保護に配慮しつつ、お客様の立場に立ってその意向を尊重し、誠実な営業活動を行います
- 私たちは、お客様の期待にお応えできる提案力を備えた従業員の能力向上に取り組み、お客様へ常に最善のサービスを提供いたします
- 私たちは、申し出したものが反社会的勢力であることが判明した場合及び、申し出の意図が、社会的・倫理的見地からみて不当であると思われる場合には、その申し出をお断りいたします

適切な

- お客様
- お客様
- 生命保
- 商品の

募集指針

- 私たちは、お客様に対し、虚偽の説明や重要な事項を告げない行為を致しません（1項）
- 一、
私たちは、お客様に対し、虚偽の告知を勧める行為を致しません（2項）
- 一、
私たちは、お客様に対し、お客様が告知等の重要な事実を告げるのを妨げたり、告げないことを勧めたりする行為を致しません（3項）
- 一、
私たちは、お客様に対し、お客様にとって不利益な事実を告げずに申し込みを勧める行為を致しません（4項）
- 一、
私たちは、お客様に対し、特別な利益を提供する行為を致しません（5項）
- 一、
私たちは、お客様に対し、他の保険商品との比較により誤解を招くおそれのある行為を致しません（6項）



お客さま本位の業務運営の実施及び浸透に向けた取組みについて

各種方針の制定と掲示



方針2. お客さまの最良の利益の追求

方針2. 【お客さまの最良の利益の追求】

方針2. 当社では、お客さまのニーズにお応えし、一人ひとりのお客さまにとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

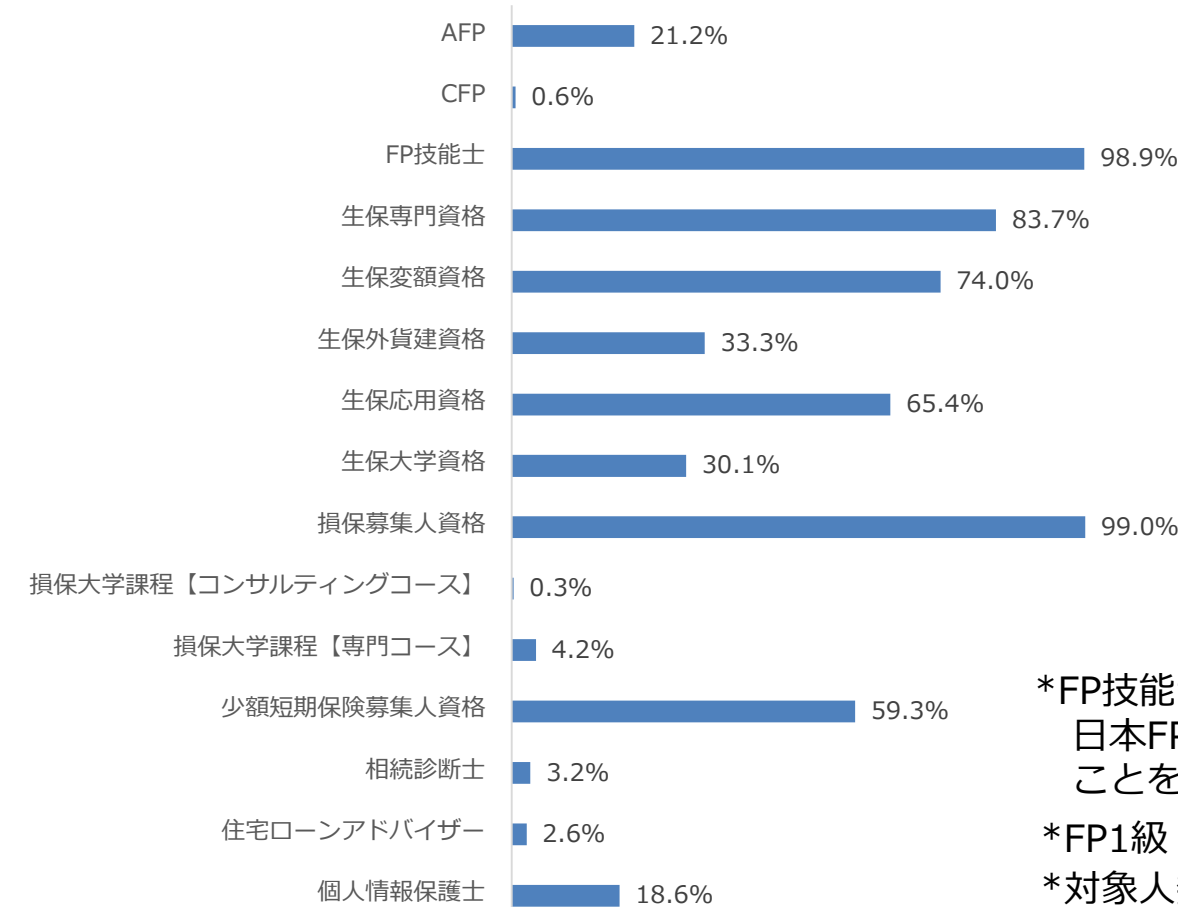
方針2-1. 営業手法・商品知識のみならず、お客さまに最適なお提案ができるよう、継続的に取得可能な108種類の推奨資格を定め、資格手当を支給することで、募集人の専門性と知識面の強化に努めております。

□ 推奨資格数と主要資格取得率

推奨資格数 (※グループ会社含) **108**

制度の対象となる資格 (一部)

□ 主要資格取得率



- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 生命保険専門課程 生命保険変額課程 損保大学課程 (コンサルティングコース) CFP COT ITパスポート マイナンバー検定 1~3級 ピンクリボン認定アドバイザー 中級 中小企業診断士 行政書士 司法書士 キャリアコンサルタント (JCDA) 給与計算実務能力検定 1~2級 認定コンプライアンスオフィサー | <ul style="list-style-type: none"> 生命保険応用課程 少額短期保険 FP 1~3級 DCプランナー 1~3級 TOT 相続診断士 セールスステップ 1~3級 メンタルヘルス・マネジメント I~III種 社会保険労務士 宅地建物取扱主任者 TOEIC 800点以上 ビジネス・キャリア検定 1~2級 産業カウンセラー PR (パブリックリレーションズ) プランナー 補 ブランドプランナー 1~2級 プロジェクトマネージャー試験 情報処理安全確保支援士試験 金融個人情報保護オフィサー 2級 投資信託 2~3級 預かり資産アドバイザー 年金アドバイザー 2~4級 証券アナリスト (CMA®) | <ul style="list-style-type: none"> 生命保険大学課程 損保大学課程 (専門コース) AFP MDRT 個人情報保護士 終活カウンセラー 初級~上級 ピンクリボン認定アドバイザー 初級~中級 簿記 1~3級 公認会計士 税理士 米国公認会計士 (USCPA) 衛生管理者 第一種~二種 労働時間適正管理者検定 准PRプランナー ブランドマネージャー ネットワークスペシャリスト試験 統計検定 2~3級 保険コンプライアンスオフィサー 金融商品取引 3級 証券 3級 相続アドバイザー 2~3級 二種外務員資格試験 (一般) |
|--|--|---|

*FP技能士とは
日本FP協会が実施するファイナンシャル・プランニング技能検定 1~3級のいずれかの合格者のことを指します。

*FP1級 : 0.6% / FP2級 : 40.7% / FP1級 : 78.8%

*対象人数 : 入社1年以上の営業部に所属する従業員



お客さまの最良の利益の追求

■ 推奨資格数と主要資格取得率

方針2. 【お客さまの最良の利益の追求】

方針2. 当社では、お客さまのニーズにお応えし、一人ひとりのお客さまにとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

方針2-1. 営業手法・商品知識のみならず、お客さまに最適なお提案ができるよう、継続的に取得可能な110種類の推奨資格を定め、資格手当を支給することで、募集人の専門性と知識面の強化に努めております。

□ **支給資格手当額** *一人当たりの年間支給額（平均）

15期（2019年4月～2020年3月）	160,445円
16期（2020年4月～2021年3月）	166,854円
17期（2021年4月～2022年3月）	176,569円



お客さまの最良の利益
の追求

■ 支給資格手当額

方針2. 【お客さまの最良の利益の追求】

方針2. 当社では、お客さまのニーズにお応えし、一人ひとりのお客さまにとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

方針2-2. お客さまのことを第一に考え、お客さまの声の収集とお客さま満足度の調査を行っております。また、ISO10002（苦情マネジメントシステム）を採用し、募集活動時に頂きました不満足の意味の表明の収集を行い、コンプライアンス委員会にて調査改善を行っております。

□ お客さまの声の収集

お客さまの声の総件数	789件
お褒めの言葉	353件
ご要望	162件
ご不満の申し出	274件

ご不満の申し出の内訳

マナーに関する苦情	62件
人為的ミスによる苦情	87件
個人情報の取扱いについて	7件
商品内容の説明について	16件
保険金・給付関連	25件
保全業務関連	15件
その他	62件

弊社では、お客さまよりお申し込み後、お客さまへご契約内容の確認のご連絡を実施。連絡時に、従業員のお客さま対応に関するアンケートを実施しております。

*通信販売部門と対面販売部門の合算値



お客さまの最良の利益の追求

■ お客さまの声の収集

方針2. 【お客さまの最良の利益の追求】

方針2. 当社では、お客さまのニーズにお応えし、一人ひとりのお客さまにとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

方針2-3. 電話募集においては書面だけでなく音声によるご説明も重要であることから、話す速度、音量、声質、表現方法に至るまでお客さまにどう伝わるのかを考え、適切な募集行為ができるように努めております。

募集人名の名乗り・お客さまのご本人確認

名乗り・本人確認実施率	8.3%
-------------	------

保険会社ガイドライン違反

保険会社ガイドライン違反率	5.0%
---------------	------

比較説明

比較説明実施率	0.3%
---------	------

当社ルール違反

当社ルール違反率	7.4%
----------	------

募集人マナー

募集人マナー指摘率	3.0%
-----------	------

*社内ルールに基づく、要改善発生率



お客さまの最良の利益の追求

■ 各種点検項目

方針2. 【お客さまの最良の利益の追求】

方針2. 当社では、お客さまのニーズにお応えし、一人ひとりのお客さまにとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

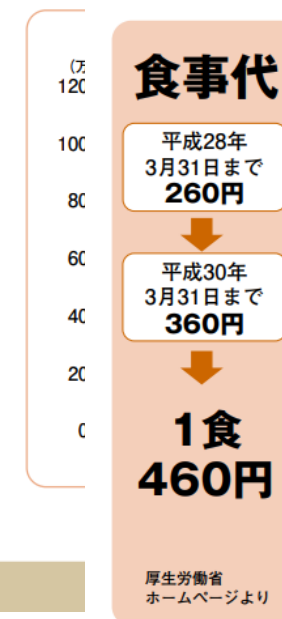
方針2-4. お客さまがご理解ご納得の上保険商品にお申し込み頂けるよう、各保険会社に定められた基準や条件を遵守すると共に、分かりやすい資料を作成するよう努めております。

□ ライフプランニング表



医療費の自己負担額

入院時の自己負担の一例



先進医療にかかる費用の一例

技術名	先進医療費用 (1件あたり平均額)	平均入院期間	年間実施件数
重粒子線治療	3,123,757円	8.2日	703件
高周波切除器を用いた 子宮腺筋症核出術	302,859円	10.0日	118件

厚生労働省 先進医療会議 参考資料「令和2年6月30日時点における先進医療Aに係る費用」より株式会社ノースアイランド作成



お客さまの最良の利益
の追求

ライフプランニング表



お客様の最良の利益の追求

- 乗合保険会社数
- 事業所数
- 従業員数

方針2. 【お客様の最良の利益の追求】

方針2. 当社では、お客様のニーズにお応えし、一人ひとりのお客様にとって最適な商品の提案、最良のサービスの提供ができるよう、高度の専門性と職業倫理を醸成・確保するよう従業員教育に努めてまいります。

方針2-5. 電話募集、対面募集、オンライン募集など複数の販売チャネルによる募集活動を行っており、お客様にとって最良の募集方法を選択できるようにしております。

□ 乗合保険会社数

生命保険	23社
損害保険	10社
少額短期保険	6社

方針2-6. 様々な地域のお客様のために、他の保険代理店と共同で保険募集を行う機会や対面での保険募集を行える拠点設置を増やしていくとともに、継続的に採用活動に取り組んでおります。

□ 事業所数

事業所数*	24拠点
-------	------

□ 従業員数

従業員数 (2022年3月末時点)	396名
-------------------	------

*東京（2か所）・大阪・北海道・愛知・宮城・愛媛・福岡・岡山
神奈川・静岡・広島・那覇・長野・高崎・兵庫・大分・茨城・鹿児島
香川・宮城・群馬



方針3. 利益相反の適切な管理

方針3. 【利益相反の適切な管理】

方針3. 当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

方針3-1. お客さまにご提案する保険商品の内容に応じて、契約概要、注意喚起情報等重要な情報を分かりやすくお伝えし、投資性商品や既契約の解約を伴う商品のご案内の際には、お客さまに発生しうる不利益について特にご理解いただくよう、注意深くお伝えするため、申込時のチェックシートを運用しております。

□ 重要事項説明

確認事項
権限明示 <input type="checkbox"/> 当社の会社概要・取扱保険会社・代理店としての権限・役割について説明を受けましたか。
個人情報取り扱い <input type="checkbox"/> 個人情報の利用目的や取り扱いについての説明を受けましたか。
推奨方針 <input type="checkbox"/> 推奨方針について説明を受けましたか。
保険商品の選定・提案理由 <input type="checkbox"/> 提案する保険商品の選定、推奨理由について説明を受けましたか。
当初意向と最終意向の確認・相違の説明 <input type="checkbox"/> 当初意向と最終意向のご説明を受け、その内容を確認しましたか。 また、両者が相違していた場合には、それが生じた経緯などについて、説明を受けましたか。
重要事項の説明 <input type="checkbox"/> お申し込みいただく商品について、重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明を受け、「ご契約のしおり、約款」を受領されましたか。
外貨・変額商品の説明 <input type="checkbox"/> 外貨建保険および変額保険について、商品の主な特徴と市場リスクに関する説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。
適合性原則の確認 <input type="checkbox"/> 保険の仕組みや商品内容をご自身で理解し、特に市場リスクを含む商品については、ご自身の財産状況に照らしてそのリスクを理解し許容できることを確認しましたか。
高齢者募集 <input type="checkbox"/> お客さまが高齢者に該当する場合、保険商品の提案や重要事項等の説明に際して、高齢者に配慮した適切かつ十分な説明を受けましたか。 本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

重要事項の説明

- お申し込みいただく商品について、重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明を受け、「ご契約のしおり、約款」を受領されましたか。



利益相反の適切な管理

■ 重要事項説明

方針3. 【利益相反の適切な管理】

方針3. 当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

方針3-2. 募集人がお客さまの利益に反し、各保険会社のガイドラインに背く募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。

賞罰規程

賞罰細則

施行 平成21年6月18日
改定 平成31年4月1日

No.	違反内容	要改善		不適切
		罰点		
7	虚偽・誤認説明 【概要】●保障内容、保険料、保険金、支払条件等の誤った説明案内をおこなっている。 ●初回引落日、責任開始日、契約日、クーリングオフなど誤った説明案内をおこなっている。 ●保険会社（代理店）の信用性、財務力等について、誤認を与える説明をおこなっている。 ●顧客の申込意思に関わる情報提供において、 【特記事項】 ●違反内容の重大性においては、募集人の故意（虚偽）による説明案内を行っている場合でも、顧客が誤った説明案内を信じたことにより、顧客が誤った申込をした場合、顧客に誤解や誤認が生じた場合、 ●説明案内不足を原因とし、顧客に誤解や誤認が生じた場合	3		12
	告知誘導・不告知救済（告知妨害）、告知義務違反の補助（虚偽告知の放置等を含む） 【概要】●告知欄（職業、年収なども含む）の記入内容について、誘導した指示を出している。 ●告知内容に関して明確に記憶されていない顧客に対して、曖昧な内容を記入するよう指示している。 ●顧客が保険に申し易くする等の目的で、事実を告知しないように説明案内している。 ●傷病名が不明確な状態で、募集人の徳測により診断名を記入するよう促している。 ●申込書類には記載されていない内容のうち、契約者、被保険者の危険選択に関する重要な事項、事実を知りながら保険会社に報告しない、または事実を捻じ曲げて（知悉曲筆）募集人 ●告知書（診査報告）類を、募集人や第三者が ●告知内容が正しくないことを知りながら、も 【特記事項】 ●事前の聞き取りで当該項目に関して確認済み ●内容に関わらず、「該当しませんよね？」と口頭でお話しされても告知していただかない行為も該当 ※告知に該当しない場合を除く。ただし、その旨を告知する旨の読み上げや説明を実施する ●部分的な読み上げや説明は、読み上げていない ●診査の際に診査医に既往症の告知をしないよ	20		45
8	重要事項説明不十分・約款不交付 【概要】●重要事項説明書や約款をお申込み前に交付し、 ●保障内容、手続き上において重要事項と注意事項 ●契約者、被保険者に重要事項のご理解をいたが ●契約者以外の第三者が主対話者の場合、重要事項 【特記事項】 ●Web約款の場合、および通販など後日送付された場合 ●案内説明に過不足がない場合でも、客観的に見ると ●顧客からの自発的な希望により、重要事項説明 ●著しく顧客への説明が不十分等の場合、情報提供			
	替玉診査（喫煙検査等も含む） 【概要】●診査や面接、喫煙検査等を募集人や第三者が 【特記事項】 特になし			
9	不適切な乗換募集 【概要】●乗換募集をおこなう際に、既契約解約に伴う不利益事項の説明をおこなっていない。 ●乗換募集をおこなう際、自由選択をするに足る情報を十分に提供していない。 ●不利益事項の説明はおこなっているものの、客観的に判断し顧客の不利益となる乗換となっている。 ●顧客の既契約を把握していない状態で、乗換を積極的に勧めている。 【特記事項】 ●移管契約を含め、当社既契約の乗換は、原則、行わない。止むを得ず乗り換える場合は、所定の計上とする。 ●不利益事項の説明に関しては、顧客へ説明されているだけでなく、顧客が十分理解されていることが必要となる。 ●乗換の提案をおこなうこと自体は違反とはならないが、既契約との比較が不十分な状態での乗換提案は情報提供義務違反や比較説明、顧客の要望に反する乗換の強要は執拗な勧誘等、提案内容が不適切な場合は他の違反項目にも該当する。 ●顧客から自発的に乗換希望があった場合は、この限りではない。ただし、その場合であっても、不利益事項の案内は免除されるものではない。 ●乗換前契約については、復活可能期間内の失効契約を含める。	5		20
10	特別利益の提供 【概要】●保険料の割引・割戻し、またはその約束をしている。 ●契約者または被保険者等に対して、金銭や換金性の高い商品券等を提供している、またはその約束をしている。 ●契約者または被保険者等に対し、保険料の割引・割戻しと同程度の経済的利益（物品・サービス等）を提供している、またはその約束をしている。 上記は、保険契約の締結と引き換えに行われる特別に有利な条件による取引や、社会一般的常識を超える物品・サービス等を提供、約束する行為も含まれる。 ●契約者または被保険者等に対して、社会一般的常識を超える成約記念やお礼を贈っている、またはその約束をしている。 ●先日付小切手や手形で保険料を領収している。 ●団体保険、団体扱い保険契約における員外者加入等をおこなったり、約束している、またはそのことを容認している。 【特記事項】 ●特別利益の提供については、例えば、第三者が顧客に対して特別利益の提供を行う等の潜脱行為も同様に禁止されている。 ●特別利益の提供の禁止は、それらの提供が「保険募集に関して」行われた場合が対象となるが、それらの提供が、募集行為と時間的に連続していないことをもって、直ちに「保険募集に関し」に該当しないとはならないことに留意すること。 ●特別利益の提供に該当するか否かは、「社会相当性」「換金性・使途の範囲」「公平性」の観点から判断される。	30		50
11	不適切な乗換募集 【概要】●乗換募集をおこなう際に、既契約解約に伴う不利益事項の説明をおこなっていない。 ●乗換募集をおこなう際、自由選択をするに足る情報を十分に提供していない。 ●不利益事項の説明はおこなっているものの、客観的に判断し顧客の不利益となる乗換となっている。 ●顧客の既契約を把握していない状態で、乗換を積極的に勧めている。 【特記事項】 ●移管契約を含め、当社既契約の乗換は、原則、行わない。止むを得ず乗り換える場合は、所定の計上とする。 ●不利益事項の説明に関しては、顧客へ説明されているだけでなく、顧客が十分理解されていることが必要となる。 ●乗換の提案をおこなうこと自体は違反とはならないが、既契約との比較が不十分な状態での乗換提案は情報提供義務違反や比較説明、顧客の要望に反する乗換の強要は執拗な勧誘等、提案内容が不適切な場合は他の違反項目にも該当する。 ●顧客から自発的に乗換希望があった場合は、この限りではない。ただし、その場合であっても、不利益事項の案内は免除されるものではない。 ●乗換前契約については、復活可能期間内の失効契約を含める。			

*弊社 賞罰規程より抜粋

利益相反の適切な管理

賞罰規程



方針4. 手数料等の明確化

方針4. 【手数料の明確化】

方針4. 変額・外貨建て・市場価格調整（MVA）商品等市場リスクのある商品を提案・推奨する場合、保険料の一部が保険契約の締結・維持等に係る費用に充当されること、運用実績・為替相場・市場金利の影響を受けて損失が生じる可能性があることについては、お客さまの保険申込の判断に重大な情報として、お申込みいただく前に契約概要・注意喚起情報を用いて、ご理解いただくまで説明を行ってまいります。

方針4-1. 変額商品の申込時において、重要事項や不利益事項のご理解を確認することで、お客さまの誤認等を回避すること等を目的とした、保険会社からの申込時確認コールを実施しており、その実施率を募集人の評価制度に導入しております。※特定の保険会社に限りません。

お申込後の確認コール実施率

確認コール実施率

97.01%

方針4-2. ご高齢のお客さまに関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の要否をお伺いするとともに、申込時には、営業部とは独立した部署である管理部より、お電話による保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。

高齢者確認コール実施率（対面・オンライン募集）

高齢者確認コール実施率

81%

高齢者確認コール実施率（電話募集）

高齢者確認コール実施率

100%



手数料の明確化

■ 各種確認コール実施率



方針5. 重要な情報のわかりやすい提供

方針5. 【重要な情報のわかりやすい提供】

方針5. 当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

方針5-1. 複数の保険会社の商品をご提案させていただく際には、客観的な基準に基づき、お客さまに対し必要な情報を提供し、ご理解ご納得の上お申し込み頂けるように取組んでおります。実際にお申し込み頂ける際にも改めてお客さまの最終的なご意向を確認し、募集プロセス・ご説明の履歴と共にご意向を記録化し、事後チェックを行えるようにしております。

□ 意向把握確認

確認事項
<p>権限明示</p> <p><input type="checkbox"/> 当社の会社概要・取扱保険会社・代理店としての権限・役割について説明を受けましたか。</p>
<p>個人情報取り扱い</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報の利用目的や取り扱いについての説明を受けましたか。</p>
<p>推奨方針</p> <p><input type="checkbox"/> 推奨方針について説明を受けましたか。</p>
<p>保険商品の選定・提案理由</p> <p><input type="checkbox"/> 提案する保険商品の選定、推奨理由について説明を受けましたか。</p>
<p>当初意向と最終意向の確認・相違の説明</p> <p><input type="checkbox"/> 当初意向と最終意向のご説明を受け、その内容を確認しましたか。 また、両者が相違していた場合には、それが生じた経緯などについて、説明を受けましたか。</p>
<p>重要事項の説明</p> <p><input type="checkbox"/> お申し込みいただく商品について、重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明を受け、「ご契約のしおり、約款」を受領されましたか。</p>
<p>外貨・変額商品の説明</p> <p><input type="checkbox"/> 外貨建保険および変額保険について、商品の主な特徴と市場リスクに関する説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。</p>
<p>適合性原則の確認</p> <p><input type="checkbox"/> 保険の仕組みや商品内容をご自身で理解し、特に市場リスクを含む商品については、ご自身の財産状況に照らしてそのリスクを理解し許容できることを確認しましたか。</p>
<p>高齢者募集</p> <p><input type="checkbox"/> お客さまが高齢者に該当する場合、保険商品の提案や重要事項等の説明に際して、高齢者に配慮した適切かつ十分な説明を受けましたか。 本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。</p>

▲ お客様共有画面

1 当初意向 2 提案作成 3 最終確認 4 確認事項

当初意向	最終意向
<p>保険加入の目的</p> <p><input type="checkbox"/> 医療費・入院の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 特定疾病の備え</p> <p><input type="checkbox"/> ガンの備え</p> <p><input type="checkbox"/> 就労不能時の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 介護の備え</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 万一の生活資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 万一の整理資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 教育資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 老後資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 相続・贈与の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 傷害に対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> 火災・地震に対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> 自動車に対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> ペットに対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> その他のご意向</p>	<p>保険加入の目的</p> <p><input type="checkbox"/> 医療費・入院の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 特定疾病の備え</p> <p><input type="checkbox"/> ガンの備え</p> <p><input type="checkbox"/> 就労不能時の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 介護の備え</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 万一の生活資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 万一の整理資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 教育資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 老後資金の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 相続・贈与の備え</p> <p><input type="checkbox"/> 傷害に対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> 火災・地震に対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> 自動車に対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> ペットに対する備え</p> <p><input type="checkbox"/> その他のご意向</p>



重要な情報の分かりやすい提供

■ 意向把握確認

方針5. 【重要な情報のわかりやすい提供】

方針5. 当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

方針5-2. ご高齢のお客さまに関しては、ご家族の同席やご家族へのご説明の可否をお伺いし、また、保険加入の意思や保障内容のご理解度を確認して、ご納得の上でお申し込みいただくようにしております。

対面・オンライン募集

確認事項

権限明示

- 当社の会社概要・取扱保険会社・代理店としての権限・役割について説明を受けましたか。

個人情報取り扱い

- 個人情報の利用目的や取り扱いについての説明を受けましたか。

推奨方針

- 推奨方針について説明を受けましたか。

保険商品の選定・提案理由

- 提案する保険商品の選定、推奨理由について説明を受けましたか。

当初意向と最終意向の確認・相違の説明

- 当初意向と最終意向のご説明を受け、その内容を確認しましたか。また、両者が相違していた場合には、それが生じた経緯などについて、説明を受けましたか。

重要事項の説明

- お申し込みいただく商品について、重要事項（契約概要、注意喚起情報）の説明を受け、「ご契約のしおり、約款」を受領されましたか。

外貨・変額商品の説明

- 外貨建保険および変額保険について、商品の主な特徴と市場リスクに関する説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

適合性原則の確認

- 保険の仕組みや商品内容をご自身で理解し、特に市場リスクを含む商品については、ご自身の財産状況に照らしてそのリスクを理解し許容できることを確認しましたか。

高齢者募集

- お客さまがご高齢者に該当する場合、保険商品の提案や重要事項等の説明に際して、高齢者に配慮した適切かつ十分な説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。

電話募集

家族説明・同意確認	契約者が70歳以上の場合	<input type="checkbox"/>	今回の申込みに関して、ご家族の方にも私から申込内容をご説明差しあげることができそうですが、いかがいたしますか。
		<input type="checkbox"/>	希望 ご家族の方への説明を実施すること ※ご家族=配偶者・子ども・兄弟姉妹・孫・その他（同居または同一生計者）
	<input type="checkbox"/>	不要 かしこまりました。 念の為、今回お申込みされることはご家族様にもお伝えいただけますようお願いいたします。	
	契約者が75歳以上かつ月額保険料2万円超の場合	<input type="checkbox"/>	今回、医療保険のお申込みにあたり、私からご家族へ申込み内容の説明をさせていただきたいのですが、よろしいでしょうか。
<input type="checkbox"/>		承諾 ご家族の方へ申込み内容の説明、同意確認を実施すること ※ご家族=配偶者・子ども・兄弟姉妹・孫・その他（同居または同一生計者）	
		<input type="checkbox"/>	拒否 失礼ですが、その理由をお聞かせいただけますか。

高齢者募集

- お客さまがご高齢者に該当する場合、保険商品の提案や重要事項等の説明に際して、
- 高齢者に配慮した適切かつ十分な説明を受けましたか。本項に該当しない場合は、非該当であることを確認しましたか。



重要な情報の分かりやすい提供

■ 高齢者募集時の対応

方針5. 【重要な情報のわかりやすい提供】

方針5. 当社では、お客さまのご意向に合わせてあらゆるシーンで安心を得ていただくために複数の保険会社と業務委託契約を締結しております。また、保険商品の選定にあたっては、お客さまのご意向に基づきそれぞれのニーズに合致するように、社内において商品選定のプロセスを定めており、お客さまと当社の間で発生しうる利益相反については、適切な管理態勢を構築するように努めてまいります。

方針5-3. 当社は、保険商品の提案のみではなく、保険商品の仕組みや社会保障制度、タックスプランニングなどお客さま一人ひとりの知識・経験、ご家計状況やライフプランにあわせた情報提供を行うよう努めております。

□ ライフプランニング表

公的な介護保険制度は何歳から使えるの?

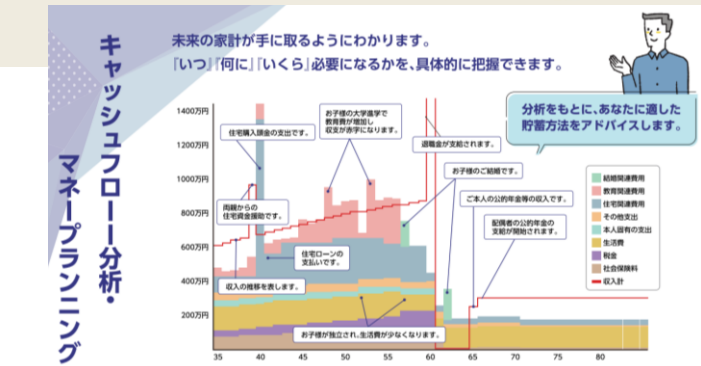
要介護認定は、何段階に分かれているの?

要介護認定を受けるにはどうしたらいいの?

介護保険サービスを利用したときの自己負担割合は?

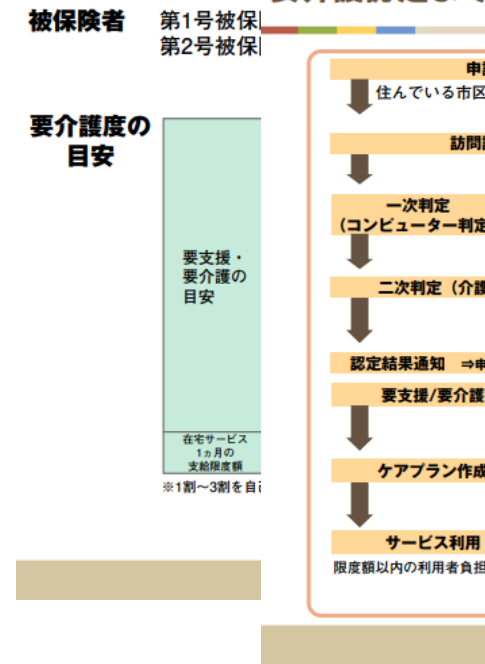
老人ホームに入所する場合、どのくらい費用がかかるの?

詳しくみる

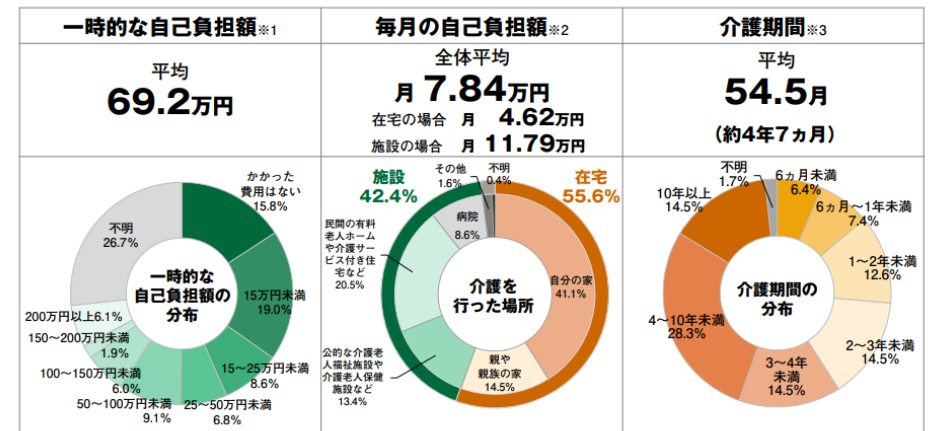


介護保険制度の概要

要介護認定までの流れ



介護にかかる費用の目安



上記データからみると **500万円程度** が目安

公益財団法人生命保険文化センター「平成30年度 生命保険に関する全国実態調査」より株式会社ノースアイランド作成



重要な情報の分かりやすい提供

ライフプランニング表



方針6. 顧客にふさわしいサービス の提供

方針6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

方針6. 当社では、お客さまのニーズにお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的を把握し、お客さまにとって最適な商品、サービスのご提案に努めてまいります。

方針6-1. お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的などを確認するため、お客さまから丁寧に情報・意向を聞き取り、把握しております。

□ 適合性確認書

適合性の確認を作成

メモ

適合性確認

顧客：○○●●

詳細

老後の資産形成のご相談があり、○○様に適合性確認を実施。
金融商品取引のご経験が豊富であり、市場リスク、為替リスク等について説明した際「外国株式や投資信託の取引経験があるのでリスクについてはよくわかりました」とのことをご理解いただいた。
○○生命の○○をご検討中で、生活資金とは別に保険料を拠出していただく。
満期時や解約時には資産の運用状況により損失が生じる可能性についてご説明しご理解ご納得していただいた。

概要

📅 2022年03月04日 14:00

👤 募集管理部(対応者)

📎 -

・お客様がなぜ特定保険商品を選択されたか（申込される動機・目的等）
老後の資産形成のため

・お客様の貯蓄・資産額について（単位：万）
500万円

上記が「あり」の場合、その金融商品の種類
日本株式、外国株式、投資信託

上記が「充てる」の場合、その金融商品の種類

・生活費とは別に、収益獲得を目的に投資する資金からの保険料拠出か。
はい

・資産価額が運用成果に応じ変動する事を許容、承知していただいたか。
はい

・お客様の年収額について（単位：万）
600万円

・金融商品取引契約（有価証券の売買等契約）の締結や、投資性金融商品の購入経験の有無及び種類
あり

・他の金融商品の満期金または解約返戻金を今回契約の保険料に充てるかどうか。充てる場合は、当該金融商品の種類
無し

・保険料に充てられることとなる資金の性質、運用期間、市場リスクに対する考え方を確認する機会を確保し、ご理解をいただいたか。
はい

・預金とは異なる中長期の投資商品を購入する意思かどうか。
はい

・市場リスク（金利、通貨の価格、金融商品市場における相場その他の指標に係る変動により損失が生ずる可能性）及び、満期・解約返戻金額の最低保証の有無について許容、承知していただいたか。
はい



顧客にふさわしい
サービスの提供

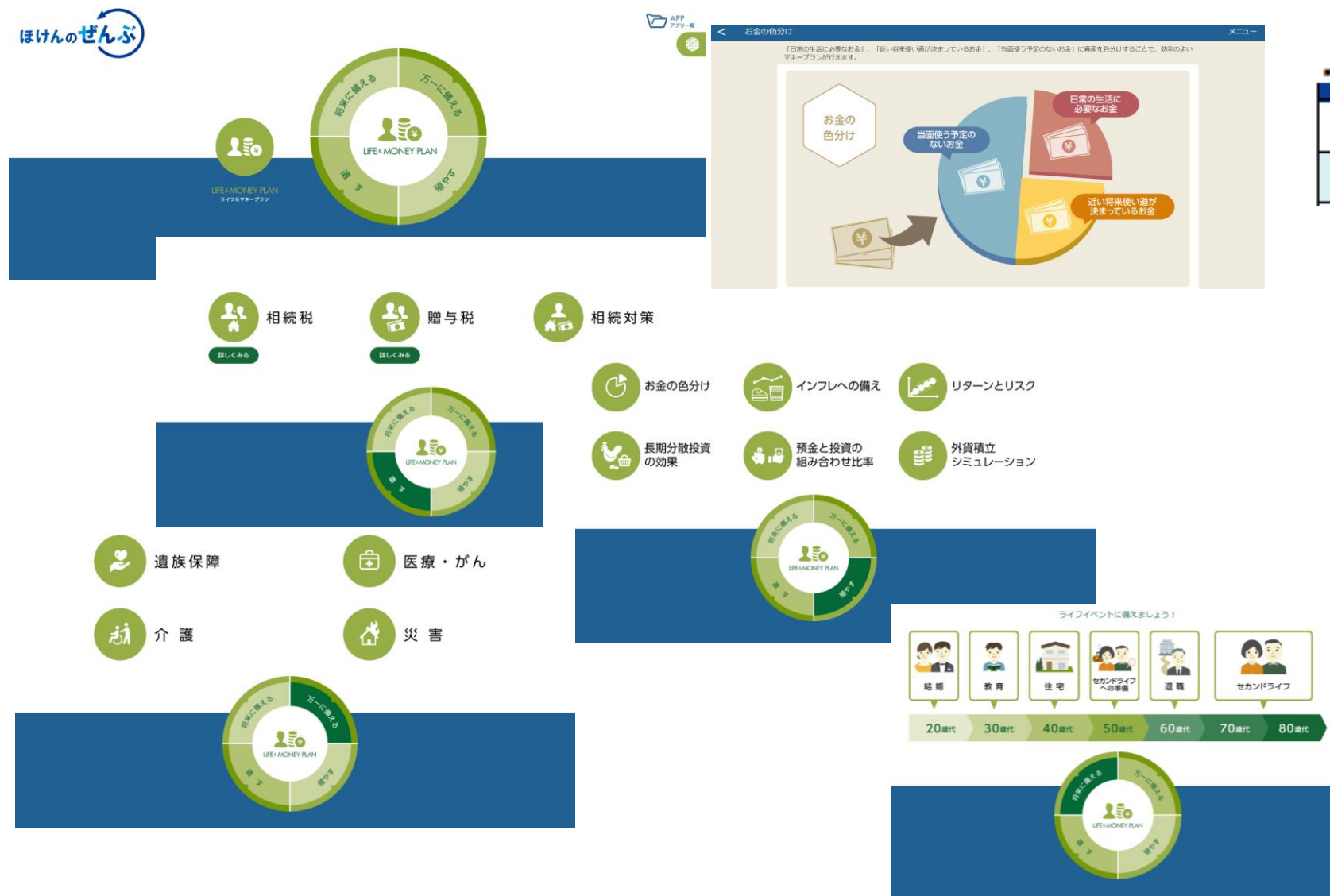
■ 適合性確認書

方針6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

方針6. 当社では、お客さまのニーズにお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的を把握し、お客さまにとって最適な商品、サービスのご提案に努めてまいります。

方針6-2. お客さまから聞き取った情報・ニーズを踏まえて、商品を提示・推奨する際には、なぜこの商品がお勧めなのか、どのようにお客さまの意向に合っているのか等をわかりやすく説明しております。

□ 保険会社と開発した独自のライフプランニング表



当社 比較推奨一覧

※ダイレクト型	商品のご案内	保険会社名	商品名
1	両勤業に対する優遇	アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ両勤業特約
		ソニー生命保険株式会社	両勤業特約
2	ペットに対する優遇	ソニー生命保険株式会社	ソニー生命ペット特約
		アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフペット特約

※ダイレクト型	商品のご案内	保険会社名	商品名
22	終身給付の優遇 (特約・外貨建て)	マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
23	相続・贈与の優遇 (内債)	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
24	相続・贈与	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
25	相続・贈与	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
26	相続・贈与	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
27	相続・贈与	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
28	相続・贈与	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
29	遺族の優遇	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
30	火災・地震	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
31	両勤業に特	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付
32	その他	アークサティーフ生命保険株式会社 マニユライフ生命保険株式会社 アークサティーフ生命保険株式会社	アークサティーフ終身給付 マニユライフ終身給付 アークサティーフ終身給付



顧客にふさわしいサービスの提供

ライフプランニング表

方針6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

方針6. 当社では、お客さまのニーズにお応えするために、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的 を把握し、お客さまにとって最適な商品、サービスのご提案に努めてまいります。

方針6-3. ご高齢のお客さまおよび特定保険契約をご契約されたお客さまを含む当社からご契約いただいたお客さまに対して、長期的なお客さま満足度の向上と顧客利益に資するため、ご契約後も定期的に保全連絡や給付金請求の確認・促進等のフォローアップを行っております。

□ 高齢者フォロー

契約1年後フォローを作成 メモ 営業 ...

顧客: ●●●●

詳細	概要
ご契約から1年経過し、お客様のお手元に契約内容のお知らせが届くころになるので訪問。しばらくお会いできてなかったが、お怪我やご病気等されなかったかお伺いしたところ「変わりなく元気だよ」と仰せ。念のため保険金・給付金の請求漏れがないかもお伺いし、ないとのこと。最近では趣味で近所の合唱サークルに週1回参加しており、いろいろな世代の友人ができたこと仰せ。ご契約時同様に会話もでき、改めてご契約内容の確認をしました。	📅 2022年03月23日 12:00 👤 募集管理部(対応者) 📎 -
営業ステージ	連絡方法
初回面談済	対面
初回面談日時 (※初回面談時のみ必須)	面談者氏名※フルネーム必須
2021年03月03日	●●●●様

...



顧客にふさわしい
サービスの提供

■ 高齢者フォロー



方針7. 従業員に対する適切な動機づけ の枠組み等



従業員に対する適切な
動機づけの枠組み
など

■お申込後の確認
コール実施件数

方針7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど】

方針7. 当社では、お客さま本位の業務運営をすべての募集人が実践するために、定期的に従業員に対する教育・研修を行うと共に、お客さまの満足度を従業員の評価体制に反映できるような人事制度を構築してまいります。

方針7-1. 当社ではお申し込み頂いたお客さまの通話音声や対面募集時の募集履歴に基づき、営業部とは独立した部署である管理部や監査部において募集行為を確認することによって、募集人が自らの利益のみを図る目的で保険募集行為を行わないように、社内における管理監督機能が十分に働く組織体制を敷いております。その結果、募集人がお客さまの利益に反し、各保険会社のガイドラインに背く募集行為を行っていたことが判明した際には、社内規則に基づき罰則等の処分を課すことによって、不正募集を防止し、適正な募集活動を行うように働きかけております。

□ お申込後の確認コール実施

ログチェック件数	509件
募集記録点検数	1,015件



従業員に対する適切な
動機づけの枠組み
など

■ 給与体系

方針7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど】

方針7. 当社では、お客さま本位の業務運営をすべての募集人が実践するために、定期的に従業員に対する教育・研修を行うと共に、お客さまの満足度を従業員の評価体制に反映できるような人事制度を構築してまいります。

方針7-2. お客さまへの契約後定期的なフォローアップ体制が図れるように、募集人が長期的に安定して勤務出来る代理店である為に、当社は人事制度として、固定給重視の給与体系や募集品質向上のための教育体系を導入しております。

□ 給与体系

当社では、保険代理店業界特有の“実績に比例する給与体系”とは異なり、従業員の給与が安定するしくみを取り入れております。

- 正社員雇用
- リーズ費用・アポイント費用全額会社負担
- 給与所得（内7割が固定給）
- 経費全額会社負担
- 給与からの戻入控除なし
- 資格手当



従業員に対する適切な
動機づけの枠組み
など

- ガバナンス研修
- コンプライアンス研修
- 情報セキュリティ研修

方針7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど】

方針7. 当社では、お客さま本位の業務運営をすべての募集人が実践するために、定期的に従業員に対する教育・研修を行うと共に、お客さまの満足度を従業員の評価体制に反映できるような人事制度を構築してまいります。

方針7-3. 当社は、「経営理念」と「企業ビジョン」「勧誘方針」の他、企業行動指針、倫理綱領、コンプライアンス行動方針、募集指針を策定し、それらの浸透と実践のために、始業前の唱和や研修、従業員が利用するグループウェアで常時閲覧できるように掲載する等の取組を行っております。

□ ガバナンス研修実施回数

ガバナンス研修	*毎月第三週目の金曜日に実施	12回
---------	----------------	-----

□ コンプライアンス研修実施回数

コンプライアンス研修	*毎週火曜日・木曜日に実施	99回
------------	---------------	-----

□ 情報セキュリティ研修実施回数

情報セキュリティ研修	*毎週火曜日・木曜日に実施	46回
------------	---------------	-----

*ガバナンス研修：保険募集にまつわるその他関連法律（金融商品取引法、消費者契約法、個人情報保護法など）における知識習得、理解度向上のための研修

*コンプライアンス研修：保険募集及びその他のコンプライアンスにおける知識習得、理解度向上のための研修

*情報セキュリティ研修：インターネットやコンピューターなどの情報セキュリティにおける知識習得、理解度向上のための研修



その他.
当社が独自に定める主要KPI
(成果指標)

その他. 当社が独自に定める主要KPI（成果指標）

当社では、継続教育による「保険のプロ」育成に力を入れています。全国どの拠点でも同じ品質の研修を実施し、最新の保険トラブル情報や改正保険業法の対応など、保険代理店を継続運営していく上でリスクとなる問題にいち早く対応し、常に最新最良の知識で質の高い保険のご提案ができるよう整備しています。

□ MDRTへの入会

MDRT	Million Dollar Round Table	41名
COT	Court of the Table	7名
TOT	Top of the Table	1名

*MDRTとは

1927年に発足したMillion Dollar Round Table（MDRT）は、卓越した生命保険・金融プロフェッショナルの組織です。世界中の生命保険および金融サービスの専門家が所属するグローバルな独立した組織として、500社、70カ国で会員が活躍しています。MDRT会員は、卓越した専門知識、厳格な倫理的行動、優れた顧客サービスを提供しています。また、生命保険および金融サービス事業における最高水準として世界中で認知されています。



当社が独自に定める
主要KPI

MDRTへの入会

この資料は下記により作成されました。



株式会社ほけんのぜんぶ

東京都豊島区池袋2-40-13 池袋DUPLEX B's 7階

Tel.03-6907-9070 Fax.03-5954-1940

■株式会社ほけんのぜんぶは、本資料に含まれる情報をもたらす一切の影響、本資料の内容に関する正確性、妥当性、適法性について責任を負うものではありません。 ■本資料は、株式会社ほけんのぜんぶの承諾なしに貴社以外の第三者の閲覧に供することはできません。 ■本資料のいかなる部分も一切の権利は株式会社ほけんのぜんぶに帰属しており、電子的または機械的な方法を問わず、いかなる目的であれ、無断で複製または転送されることは禁止されております。