

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表について

株式会社ほけんの110番（社長：山本真一郎、以下「当社」）は、2023年度（2023年4月～2024年3月）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

当社は、今後も引き続き、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、当社の全業務運営において、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

<「お客様本位の業務運営」の取組結果について>

当社は、生命保険協会による乗合代理店業務品質調査の結果、評価基準の基本項目をすべて達成しております。（2026年3月31日迄有効）

お客様により安心して品質の高いサービスを提供すべく、当運営に賛同して調査への申込を行い、協会の査定を受けたものです。

<業務品質評価運営とは>

「業務品質評価運営」とは、生命保険協会（以下「協会」）が主体となり、「業務品質評価基準」に基づいて生命保険乗合代理店（以下「代理店」）の業務品質向上をサポートする消費者のための取組みです。

代理店・生命保険会社・消費者団体の代表等で構成される検討会にて、消費者にとって理想的な代理店に求められる取組が、「お客様対応」、「個人情報保護」、「代理店の管理体制」等の観点から「業務品質評価基準」としてとりまとめられました。

当運営の一環として、代理店は協会による「業務品質調査」に申し込むことができ、調査の結果、「業務品質評価基準」の基本項目をすべて達成した代理店が協会ホームページにて公表されます。

業務品質評価運営に関する詳細は、生命保険協会のホームページをご確認ください。

https://www.seiho.or.jp/quality_result/

取組結果1. お客様本位の業務運営

- ✓ 当社が「保険の専門家として、お客様に期待以上の安心をお届けすること」が出来ているかを総合的に判断するための指標（KPI）として、「新契約取扱件数」「生命保険契約継続率」「損害保険契約更改率」「お客様の声件数」「お客様満足度」の5つを定め公表しております。
- ✓ 2023年度の取組みについては以下の通りです。
※掲載の数値については、当社における概念、定義に基づき算出しております。

○新契約取扱件数

生涯お付き合いしていただけるお客様の数やご契約の件数の着実な増加は、お客様からいただいた信頼の表れと考えております。2023年度は、コロナ禍で取組を強化した既に当社にて保険にご加入いただいているお客様へのフォローを継続するとともに、5類移行後の社会経済活動の回復を踏まえて新たなお客様との接点確保に努め、生命保険は前年同期比で+1.1%、損害保険+11.1%となりました。引き続き、提案品質の向上・お客様にとって有益な情報提供に努めてまいります。

	2023年度※1	2022年度※2	2021年度※1
生命保険	約2.7万件	約2.7万件	約2.8万件
損害保険	約4.9万件	約4.4万件	約3.9万件

※1:対象期間 2023年4月～2024年3月契約

※2:対象期間 2022年4月～2023年3月契約

※3:対象期間 2021年4月～2022年3月契約

○生命保険契約継続率

ご案内した生命保険を長く継続いただくことは、ご意向を踏まえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様にご満足いただけている結果と考えております。2023年度は、短期間でのご解約等に対するモニタリングや保険料の未納・契約の失効の抑制に努めましたが、13ヶ月目及び25ヶ月目継続率は対前年同期比で悪化となりました。引き続き、より一層の提案品質向上やフォローに努めてまいります。

	2023年度	2022年度	2021年度
13ヶ月目継続率	95.6%※4	96.7%※7	96.8%※10
25ヶ月目継続率	91.3%※5	92.0%※8	91.8%※11
37ヶ月目継続率	85.6%※6	85.5%※9	85.4%※12

※4:対象期間 2022年4月～2023年3月契約

※5:対象期間 2021年4月～2022年3月契約

※6:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

※7:対象期間 2021年4月～2022年3月契約

※8:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

※9:対象期間 2019年4月～2020年3月契約

※10:対象期間 2020年4月～2021年3月契約

※11:対象期間 2019年4月～2020年3月契約

※12:対象期間 2018年4月～2019年3月契約

○損害保険契約更改率

満期到来した損害保険を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた結果と考えております。当社では、お客さまへの早期更改活動（満期日の1カ月前までに更改手続きを完了する活動）に取り組んでおります。引き続き、より一層のサービス向上に努めてまいります。

	2023年度※13	2022年度※14	2021年度※15
損害保険更改率	91.2%	90.4%	89.0%

※13:対象期間 2023年4月～2024年3月満期更改分

※14:対象期間 2022年4月～2023年3月満期更改分

※15:対象期間 2021年4月～2022年3月満期更改分

○お客様の声件数

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、社内でも共有しております。引き続きお客様の声を大切にし、お客様サービスに関する制度・体制等の改善に取り組んでまいります。

	2023年度※16	2022年度※17	2021年度※18
ご不満	64件	105件	111件
お褒めの言葉 その他ご意見	3,831件	2,934件	315件

※16:対象期間 2022年4月～2023年3月受付分

※17:対象期間 2021年4月～2022年3月受付分

※18:対象期間 2021年4月～2022年3月受付分

※2022年度より、ご加入直後のお客様へのアンケートの取組を本格実施したため、お客様の声件数が大幅に増加しております。

○お客様満足度

各種業務運営を適切にお客様本位で行えているかをお客様に評価いただき業務運営の改善・向上に活かすべく、総合的な満足度に関するお客様アンケートを実施しております。すべてのお客様に、高い満足度を実感いただけるよう、より一層のサービス向上に努めてまいります。

	2023年度※19	2022年度※20	2021年度※21
お客様満足度	98.7%	98.3%	99.1%

※19:対象期間 2023年4月～2024年3月受付分

※20:対象期間 2022年4月～2023年3月受付分

※21:対象期間 2021年4月～2022年3月受付分

※5段階アンケートでの4点・5点の回答数を分子、回収数を分母として算出した数値

取組結果2. 保険商品のご提案

当社は、保険商品の募集にあたっては、お客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすくご説明し、お客様自身に自らのご意向に対応したものであることをご確認いただくことが重要と考えております。また、お客様に商品内容を正しくご理解いただくために、適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。これに関連し、当社では、従来より金融サービスの提供に関する法律に基づき「勧誘・販売活動方針」の策定・公表を行ってまいりました。

【社内研修体制の整備】

- ✓ お客様に保険商品を提案するにあたり、全社員が適切な対応を行えるよう、特に以下の項目に関する社内教育を実施しております。
 - ・お客様のご意向の把握とその適切な記録
 - ・お客様のご意向に沿った適切な商品提案
 - ・お客様への情報提供と重要事項の説明
 - ・既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入いただく際の注意点
 - ・特定保険契約販売時の注意点
 - ・ご高齢のお客様に対する保険募集ルール
 - ・障がいのあるお客様に対する保険募集ルール
- ✓ また、社員のスキル・経験等を踏まえて、特に以下の社内教育を実施しました。
 - ・営業社員の中から優秀層を講師に任命し、当該営業社員の経験・知見を共有

【保険料・保険金等に関する情報提供】

- ✓ ご加入時には、保険料・保険金額・支払事由等を「契約概要」を使って、保障（補償）の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を「注意喚起情報」により、お客様のご意向に沿った内容であることをご確認いただき、ご不明点を残さないように丁寧なご説明に取り組んでおります。その内容を定期的に本部コンプライアンス部門が点検しております。
- ✓ 保険金・給付金等に関するお支払い請求、その他契約に関する保全関係のご要望等が発生した際には、速やかに保険会社と連携を取り、適切なフォローアップに取り組んでおります。

取組結果 3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備しております。

【幅広い商品ラインナップの提供】

- ✓ 2023年10月、新たに取扱保険会社を計1社追加いたしました。引き続き、より多くの保険商品の中からお客様のご意向に対応した最適な商品をご提案できるよう努めております。

【本部組織による点検の実施】

- ✓ 当社営業社員がお客様との対話の中で把握した意向を記載する帳票を毎月サンプル抽出し、記載内容から、当時の募集経緯が適切であったかどうかについて、本部コンプライアンス部門が点検しております。
また、営業社員がお客様にどのようなご説明をし、保険商品のご加入に至ったか、さらにその経緯が適切であったかについて、本部コンプライアンス部門が直接営業社員へヒアリングし、点検・指導いたしました。
- ✓ 上記点検を通じて、お客様の意向を記載する帳票フォームの改訂やお客様との商談経緯の記載方法の変更等、適宜改正を行っております。
- ✓ 加えて、「お客様のご意向等を踏まえた商品提案」が適切に出来ているかを検証するため、本部コンプライアンス部門による定期的な点検を実施しております。特に、短期間で消滅したご契約については、主に以下の点を営業社員およびその上長へ事情を確認し、適正な募集が行われていたことを確認しております。
 - ・短期間で契約が消滅になった理由
 - ・募集時の説明状況（営業社員が募集時にお客様のご意向を把握していたことなど）
 - ・申込書の自署押印・保険料支払いの確認
 - ・その他（ご契約者様からの申し出事項など）

取組結果 4. お客様の声を経営に活かす取組

- ✓ 当社で受け付けた「お客様の声」のうち、ご不満の申出については、役員・部長層が参加するコンプライアンス委員会にて全件共有し、発生原因や再発防止策を確認しております。また、当委員会での議論を踏まえ、特に全社的に共有が必要な案件については、毎月全社員が受講するコンプライアンス研修の中で事例共有を行い、再発防止に努めるとともに、半期に一度実施している全国の支社長・支店長等が参加する会議の場で、営業社員に指導すべきポイントを具体的に明

示し、業務改善に反映させております。

- ✓ また、お客様から寄せられた「お客様の声」を通じ、お客様サービスに関する制度・体制の改善に向けた検討を進めております。

取組結果5. 方針の浸透に向けた取組

【研修・教育】

- ✓ お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、全国の店舗に対してオンラインによる、社員層別、テーマ別（保険商品のほか、社会保障制度、相続等F P全般）の各種研修を実施しております。
- ✓ お客様本位の視点に立った好事例を定期的に配信し、コンサルティング力の向上に取り組んでおります。

【理念・方針の浸透】

- ✓ 「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向けては、役員が各部門長に対し、毎月の会議においてその意義や社員としてとるべき行動等について情報発信を行い、また役員が各営業拠点において直接社員に語りかける等を行っております。
- ✓ さらに、社員全員必携の「コンプライアンスカード」にこの方針を掲載のうえ常時携帯し、「お客様本位の業務運営がすべての業務の前提であること」が社員一人ひとりの中に浸透していくよう、努めております。

今後も、お客様本位の業務運営の取組状況・定着度合について定期的に検証・見直しを行い、お客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7（これらに付されている(注)を含む）
のなかで、「非該当」としている項目の理由

■原則5の（注2）

金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである。

（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。

について、代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していないため、「非該当」としております。

■原則6の（注2）

金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。

について、代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施していないため、「非該当」としております。

■原則6の（注3）

金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。

について、代理店として金融商品の組成は実施していないため、「非該当」としております。

なお、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との「対応関係表」は下記に掲載しております。

https://www.e-hoken110.com/files/img/information/fd_3.pdf?v=20240626

以上