

2023年度「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況について

株式会社ほけんの匠（以下、「当社」という）は、2021年12月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、「100年先までお客さまに信頼される保険代理店」を目指し、全社員がお客さまへ均一で質の高いサービスを提供するため、日々業務に取り組んでいます。

2023年度（※2023年10月～2024年9月）の、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況について報告いたします。※当社の事業年度は、10月1日～翌年9月30日です。

I. 【方針1】お客さま本位の業務運営を推進するための具体的な取組状況 [原則2、原則7に対応]

1. 当社は、2020年12月にISO9001「品質マネジメントシステム」の認証を取得し、ISO9001の規格を活用して業務全体のプロセスを見直し、品質方針および品質目標を掲げて、「保険代理店事業の質の向上」と「お客さま満足度の向上」に努めています。

2024年10月にISO9001更新審査ならびに変更審査に臨み、不適合もなく2024年12月にISO認証機関により認証登録の継続が承認される予定です。

引き続きISO9001の仕組みを活用し、募集品質の向上を図りお客さま満足度の向上に努めてまいります。

■ ISO9001 審査登録証_有効期間：2024年12月24日から2025年12月24日まで

2. 全営業店が参加するコンプラ部会（内務・コンプラ合同部会）を毎月開催し、前月に受付けたお客さまの声（苦情、ご意見、ご相談、お褒め・感謝の言葉等）を確認し、苦情案件やお客さまに影響があった案件については、申立内容、対応履歴、原因、改善策（再発防止策）等を情報共有しています。

また、苦情等に対する改善策（再発防止策）を実施したのちは、定期的に同様の事案が発生していないかを確認し、改善策（再発防止策）の有効性について検証しています。

■ 2023年度_内務・コンプラ合同部会の開催日及び主なテーマ

No.	開催日	主な議題
1	2023年10月4日	ISO9001の取組状況について
2	2023年11月8日	苦情案件に対する改善策の有効性の検証について
3	2023年12月6日	損害保険継続手続き時の注意点
4	2024年1月10日	「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組みについて（KPI）
5	2024年2月7日	損害保険満期案内について
6	2024年3月6日	日常管理チェックシートの変更について
7	2024年4月10日	郵便発送時のルールの確認・個人データ管理台帳について

8	2024年5月8日	支店・営業部内の個人情報の管理状況について
9	2024年6月12日	郵送による保険募集について
10	2024年7月12日	個人情報持ち出し管理簿について
11	2024年8月7日	苦情案件に対する改善策の有効性の検証について
12	2024年9月11日	新顧客管理システムへの以降について

Ⅱ. 【方針2】お客さまの要望に沿った保険提案とサービスの提供についての具体的な取組状況 [原則2、原則4、原則5、原則6、原則7に対応]

1. お客さまとの対応については、担当者が案件ごとに顧客管理システム（お客様意向確認ナビ）に入力し、保険募集に係る各種法令や当社が定めたルール等に則った募集が適切に実行されているか、所属長が案件の入力内容を確認し、承認しています。

2. 生命保険の特定保険契約（変額保険および外貨建保険）については、契約後にお客さまから苦情等が発生しないよう、適合性の確認（お客さまの年齢、職業、財産、収入の状況、生命保険の知識、投資経験、契約の目的等）を適切に行い、保険募集に関し問題がないことを所属長が確認し、承認するルールにて運営しています。

■生命保険特定保険契約の募集に係る苦情について、当社（生命保険会社への申立てを含む）に原因がある苦情は0件でした。（2023年度）

3. お客さまに最適な保険商品をご案内できているか、業務管理部にて、毎月、顧客管理システム（お客様意向確認ナビ）への入力内容をモニタリングし、顧客対応履歴を確認し、記録が不十分と思われる場合は、個別に指導しています。

■生命保険契約については、業務管理部にて意向把握、情報提供、意向確認等が適切に行われているか、628契約について点検を実施しました。（2023年度）

4. 当社の募集ルールでは、損害保険の場合、ご契約者の年齢が70歳以上を高齢者と定義し、わかりやすい言葉を使ってゆっくり、丁寧な説明をするように努めています。さらに、ご契約者の年齢が80歳以上の場合、親族の同席や複数回の募集機会を設けるなどして、より丁寧な説明を心がけています。また、生命保険の場合、保険会社ごとに高齢者の対象年齢や推奨する対応方法等が異なることから、当社作成の「保険募集プロセスファイル」に、生命保険各社の高齢者の定義ならびに推奨する対応方法等を一覧にし、その内容に基づき保険会社所定の確認書等を用いて適切な対応に努めています。

5. 障がい者に対する募集については、「保険募集プロセスファイル」に合理的な配慮の具体例を明記し、本人がどのような対応を望まれているか丁寧にお聞きしたうえで、合理的な配慮を行いながら柔軟な対応に努めてまいります。

6. 生命保険の特定保険契約（変額保険および外貨建保険）のご案内にあたっては、お客さまが負担すべき手数料や費用等について、保険会社が作成した資料を提示し、説明しています。

Ⅲ.【方針3】お客さまに質の高いサービスを提供するための社員教育および評価についての具体的な取組状況 [原則6、原則7に対応]

1. 毎月、損保部会および生保部会を開催し、商品知識および商品販売知識等に関するテーマを設定し、社員の募集品質向上に努めています。

また、社員のスキルアップを目的に、原則月1回「たくみ塾」を開催し、金融周辺知識や時事問題など幅広いテーマを設け、お客さまへ適切な情報提供ができるよう努めています。

■ 2023年度「たくみ塾」の主なテーマ

No.	開催日	主なテーマ
1	2023年10月18日	ISO9001について
2	2023年11月21日	新NISAと特定保険契約
3	2023年12月18日	損害保険会社の新システム説明会
4	2024年1月23日	情報セキュリティ10大脅威
5	2024年2月27日	変額保険の基礎
6	2023年3月12日	事業者向け弁護士保険①
7	2023年4月16日	事業者向け弁護士保険②
8	2023年5月21日	生命保険商品研修
9	2023年6月18日	火災、新種の事故対応及び類焼特約と事件事例から学ぶ
10	2023年7月16日	相続の基礎知識
11	2023年9月17日	労災補償の提案

2. 2023年10月に定めた「2023年度_コンプライアンスプログラム」に従い、各種テーマに基づく研修と点検を実施しています。テーマは以下のとおりです。

- (1) コンプライアンス全般（主管_業務管理部、人事教育部）
- (2) 業務研修（主管_業務管理部、内務・コンプラ部会、生保部会、損保部会）
- (3) 顧客情報保護（主管_人事教育部、業務管理部）
- (4) 代理店自己点検（主管_業務管理部）
- (5) 内部監査指摘事項の改善（主管_業務管理部）

3. 当社は、2021年10月より、原則、固定給制度を採用し、新人事評価制度をスタートしました。「業績・活動実績評価」のみならず「能力・情意評価」を実施し、総合的な人事評価を行っています。また、所属長は中間期と年度末の2回、所属社員とのONE on ONE ミーティングを実施し、業務の

進捗度合いや募集品質に係る各種指標等を確認し、課題等を明確にしたうえで改善に取り組み、社内外で信頼される人材の育成に努めています。

IV. 【方針4】お客さまの声を経営に活かすための具体的な取組状況 [原則2、原則7に対応]

1. お客さまから寄せられた苦情、ご意見、ご相談、お褒め・感謝の言葉等については、貴重なご意見として全店で収集し、社内で情報共有のうえ、当社の業務品質向上にむけた取り組みに反映させています。

2023年度（2023年10月～2024年9月）に受付した「お客さまの声」は全体で702件あり、前年度と比較して210件増加しました。その内訳は、苦情案件のうち当社に原因のあるものが38件（前年比+8件）、当社以外（主に保険会社）に原因のあるものが58件（前年比-7件）、相談・要望等が476件（前年比+161件）、お褒め・感謝の言葉が130件（前年比+48件）ありました。社員の意識の高まりにより、お客さまから寄せられる貴重なご意見を広く収集した結果、受付件数が大幅に増加しました。

「お客さまの声」については、毎月開催される内務・コンプラ合同部会にて情報共有され、執行役員・部長会議および取締役会に内容および対応状況等を報告し、特に苦情案件については、速やかに改善策を策定したのち、取締役会に報告しています。

事業年度	受付件数	苦情		相談・要望等	お褒め・感謝
		(当社に原因有)	(当社に原因無)		
2023年度	702件	38件	58件	476件	130件
2022年度	492件	30件	65件	315件	82件
増減	210件	8件	-7件	161件	48件

2. 内務・コンプラ合同部会においては、当社に原因のある苦情事例をもとにケーススタディを実施し、真因を追求し、策定された改善策が有効かどうか検証しています。

また、策定された改善策が全店で実施されているか、内務・コンプラ合同部会において各営業店に確認しています。

■ 2023年10月7日、2024年8月7日に、苦情案件に対する改善策が有効に機能しているか確認しました。

V. 【方針5】お客さまへのアフターフォローの具体的な取組状況 [原則6に対応]

ISO9001「品質マニュアル」において、お客さまへのアフターフォローとして4つの業務を定め、実施しています。

- (1) 保険事故の受け付けから保険金支払いまでのサポート
- (2) 保険料不払い解除対象契約に対する保険料支払い督促の連絡（契約の保全）
- (3) 長期自動車保険契約に対する契約保全対応
- (4) 生命保険変額保険のお客さまに対するフォローコール

1. 事故や災害等保険事故の報告を受けた場合、事故の受付けから保険金が支払われるまで、お客さまの要望に従い、適時・適切なサポートに努めています。

■ 損害保険_事故・保険金支払案件進捗管理 (2024/11/1 時点)

	合計 (2023年10月以降)				2024年8月受付			2024年9月受付		
	総件数	完了件数	未完了件数	進捗率	総件数	完了件数	未完了件数	総件数	完了件数	未完了件数
合計	1373	1132	241	82.4%	108	58	50	108	45	63

2. 払込期日までに保険料のお支払いが確認できなかったお客さまに対し、保険契約が失効・解除等にならないよう確認の連絡に努めています。特に自動車保険においては、ノンフリート等級の継承ができなくなることや、事故・災害等により支払われた保険金について返還が発生する場合がありますことなどをお伝えしています。

■ 損害保険_契約不払解除対象案件集計 (2024/11/1 時点)

	合計 (2023年10月以降)				2024年8月受付			2024年9月受付		
	総件数	完了件数	未完了件数	進捗率	総件数	完了件数	未完了件数	総件数	完了件数	未完了件数
合計	551	551	0	100.0%	36	36	0	44	44	0

3. 長期自動車保険契約のお客さまに対し、年に1度、契約内容に変更事由等が発生していないか、直近で変更の予定がないかなどの確認のご連絡とあわせて、各種情報提供を実施しています。

■ 長期自動車保険_契約保全 (2024/11/1 時点)

	合計 (2023年10月以降)				2024年8月対応期限 (9月応当契約)			2024年9月対応期限 (10月応当契約)		
	総件数	完了件数	未完了件数	進捗率	総件数	完了件数	未完了件数	総件数	完了件数	未完了件数
合計	4408	4408	0	100.0%	355	355	0	386	386	0

4. 生命保険変額保険のお客さまに対し、保険会社からの通知とは別に、年に1度ご契約内容および保険金請求事案等が発生していないかの確認と、契約に関連する情報提供に努めています。

■ 生命保険特定保険 (変額保険) 契約_契約保全 (2024/11/1 時点)

	合計 (2023年10月以降)				2024年8月対応期限 (6月応当契約)			2024年9月対応期限 (7月応当契約)		
	総件数	完了件数	未完了件数	進捗率	総件数	完了件数	未完了件数	総件数	完了件数	未完了件数
合計	312	311	1	99.7%	25	25	0	64	63	1

VI. 【方針 6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況 [原則 3, 原則 5, 原則 6 に対応]

1. お客様の意向の把握、商品提案・説明、情報の提供、最終意向の確認等一連のプロセスが、適切に行われているかモニタリングしています。

■ 2023 年度の生命保険契約 628 件について、顧客管理システムの案件入力状況をモニタリングしました。一部、対応履歴の記録に不備があったものの、不適切な募集と思われる案件はありませんでした。

2. 当社が推奨する保険商品の選定にあたっては、損保部会および生保部会にて審議しています。特に生命保険については、保険商品の特性、補償内容、保険料水準、付帯サービスの内容、販売実績、お客様から寄せられる声などを踏まえ半期ごとに見直し、取締役会の承認を得て決定しています。

3. 推奨商品の販売状況については、半期ごとに販売実績を確認し、代理店取扱い手数料の大小等で販売していないか、確認しています。

また、生命保険の販売実績については、生保部会にて販売状況を検証し、不適切な募集がないか確認のうえ、次回の推奨商品見直しの参考といたします。

■ 2023 年度_生命保険会社別契約件数の上位 8 社シェア(2023 年 10 月～2024 年 9 月)

【第 1 分野商品】

保険会社	シェア
ソニー生命	23.4%
アクサ生命	20.8%
マニユライフ生命	16.0%
ジブラルタ生命	7.4%
FWD 生命	7.1%
メットライフ生命	6.1%
はなさく生命	5.1%
SOMPO ひまわり生命	3.5%

【第 3 分野商品】

保険会社	シェア
SOMPO ひまわり生命	47.4 %
はなさく生命	25.9%
FWD 生命	12.8%
三井住友あいおい生命	5.6%
オリックス生命	4.0%
アクサ生命	1.9%
メットライフ生命	1.2%
ジブラルタ生命	0.9%

お客様の意向に沿って当社の推奨商品を提案していますが、推奨商品以外の特定の保険会社の商品に偏っていないか確認しています。また、営業店や募集人の中で、販売商品に偏りが生じていないか、利益相反の適切な管理の指標として確認しています。

VII. 【お客様本位の業務運営のための KPI (重要業績評価指標) について】の報告 [原則 2、原則 3、原則 6、原則 7 に対応]

1. 「お客様の声」の件数・属性について（2023年度：2023年10月～2024年9月）

■ 「お客様の声」項目別受付件数

項目	件数
苦情（当社に原因あり）	38件
苦情（当社に原因なし）	58件
相談・その他	476件
お褒め・感謝の言葉	130件
合計	702件

■ お褒め・感謝の言葉_営業店別受付件数

営業店名	件数
岐阜支店	22件
浜松支店	22件
静岡支店	16件
兵庫支店	13件
東京営業部	12件
福岡支店	9件
沼津支店	8件
名古屋緑支店	8件
神奈川支店	6件
群馬東毛支店	4件
下関支店	3件
九州営業部	2件
東京西支店	2件
岡山支店	1件
関西営業部	1件
東北営業部	1件
合計	130件

■ 苦情（当社に原因あり）類別件数

類別	件数
契約・募集行為	18件
契約の管理・保全・集金	10件
事故・保険金	0件
個人情報管理	3件
その他	7件
合計	38件

2. お客様からの苦情案件に対する改善策の事例

種目	苦情申立内容	改善策（再発防止策）
自動車保険	自動車事故の解決まで長期間を要する事案の進捗報告がなかった。	新規導入した顧客管理システムの機能を活用し、事故の受付から支払いまでサポートする。
自動車保険	契約者から保険会社のカスタマーセンターへ自動車保険の継続をしない事を代理店に伝えていたが、保険証券が届いたとの連絡がはいった。	継続されなかった契約については、保険会社のシステムへ「継続契約なし」を入力した日付を、当社の顧客管理システムの満期管理項目への入力を必須とした。

3. お客さまからのお褒め・感謝の言葉の事例

営業店	態様	お褒め・感謝の言葉の内容
静岡支店	お客様対応	ご契約者の近隣で火災が発生したため、火災の被害状況について確認の電話を差し上げたところ「連絡いただきありがとうございます」との感謝の言葉をいただいた。
浜松支店	保険金請求手続	自動車事故を起こされたご契約者から、「早朝に発生した事故だったが、現場に駆けつけていただきありがとうございます」との感謝の言葉をいただいた。
東京営業部	保険金請求手続	令和6年能登半島地震のフォローコールを実施した際に、「損害の確認や損害が発生した場合の認定方法や請求方法まで丁寧に説明していただきありがとうございます」との感謝の言葉をいただいた。

4. お客さまアンケートの結果について（2023年10月～2024年9月）

お客さまとの契約手続き終了後、当社独自アンケート（QRコード読み込み方式）への回答をお願いし、対面募集時のみならず非対面募集（郵送募集、電話募集等）のお客さまに対しても、できる限りアンケートへのご協力をお願いしています。

2023年度は、72（法人・個人）人のお客さまからアンケートの回答をいただきました。主な質問に対する回答は、以下のとおりです。

（1）【質問】重要な事項や、ご注意いただきたい点などの説明は分かりやすかったですか。

回答	件数	割合
分かりやすい	40件	60.8%
まあ分かりやすい	21件	25.9%
どちらでもない	7件	8.4%
やや分かりにくい	2件	4.9%
説明や案内はなかった	2件	0.0%

※上記の「説明や案内はなかった」と回答いただいたお客様については契約時の募集状況を再度確認し、適切な募集が行われていたことを確認しました。

（2）【質問】今回ご契約された商品以外の保険商品（損害保険、生命保険）についての説明や、情報の提供はありましたか。

回答	件数	割合
あった	39件	72.9%
なかった	24件	33.3%
提供してほしい	1件	1.4%

覚えていない	8件	11.1
--------	----	------

(3) 【質問】 今回のお手続きやご提案の流れおよび弊社担当者の対応にご満足されましたか。

回答	件数	割合
大変満足	29件	40.3%
満足	29件	40.3%
やや満足	6件	8.3%
どちらでもない	6件	8.3%
やや不満	1件	1.4%
不満	1件	1.4%
大変不満	0件	0.0%

(4) 【質問】 今後も、弊社とのお付き合いを望みますか。

回答	件数	割合
望む	61件	84.7%
どちらでもない	11件	15.3%
他代理店への変更を考えている	0件	0.0%

お客さま満足度については、「大変満足」「満足」の回答が29件（85.3%）あり全体的には良好でした。お客さま満足度の向上が、契約の更改率や継続率さらには新規のお客さまの紹介につながることから、満期を迎える保険商品の情報のみならずお客さまにとって有益と思われる各種情報をお伝えし、より信頼に向けた取組みを強化していきます。

5. 損害保険の更改率と生命保険の継続率（2023年度の結果）

(1) 個人の自動車保険と火災保険の更改率

自動車保険更改率	95.4%
火災保険更改率	92.7%

※更改率算出の対象期間 2023年10月～2024年9月

※ただし、保険期間の途中で当社に移管された契約を除く。

(2) 個人の自動車保険と火災保険の更改率の推移

保険の種類	2021 年度	2022 年度	2023 年度
自動車保険	95.4%	94.4%	95.4%
火災保険	92.6%	91.4%	92.7%

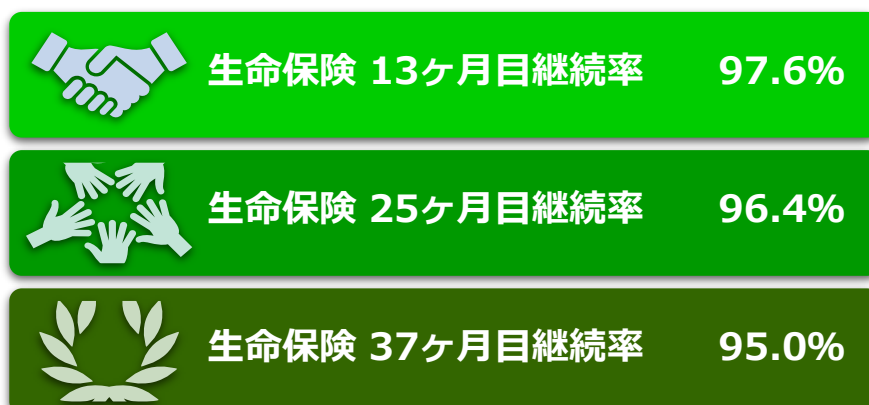
損害保険については、お客さま満足度を測る指標として、個人契約の自動車保険および火災保険の更改率の目標を、95.0%以上に設定しています。

2023 年度の自動車保険更改率は、2022 年度と比較し 1.0 ポイントのプラスとなり、目標を達成することができました。引き続き早期更改の推進と自動車保険長期契約のお客さまに対するフォローコールを実施することで更改率の向上に努めてまいります。

火災保険については、自動車保険と同様に早期更改を推進するなどして、2022 年度と比較し 1.3 ポイントのプラスとなりました。目標を達成するため、継続的に災害発生時の安心コール等を実施するなどし、きめ細やかな対応に努めてまいります。

また、当社ホームページをリニューアルし、トップ画面にお客様向けの「[お役立ち情報](#)」の掲載を開始しました。金融周辺情報や時事情報などを発信している「[たくみ通信](#)」とあわせて、保険に関する情報を主とした各種有益な情報を発信していきます。

(3) 生命保険の継続率 (2023 年度の結果)



※継続率算定の対象 保険始期：2021 年 10 月 1 日～2024 年 9 月 30 日

(4) 生命保険の継続率の推移

生命保険継続率	2021 年度	2022 年度	2023 年度
13 ヶ月目継続率	99.4%	99.0%	97.6%
25 ヶ月目継続率	97.8%	98.6%	96.4%
37 ヶ月目継続率	95.8%	97.5%	95.0%

生命保険については、ご契約を長きにわたりご継続いただくことで、ご契約時のお客さまの意向把握、わかりやすい保険商品の説明および最適な保険商品の提案が適切に行われた結果として評価しています。特に 13 ヶ月目継続率については、目標を 100%として保険契約が早期消滅とならないよう、適正な募集活動に努めてまいります。

2023 年度の継続率は、2022 年度と比較して、13 ヶ月目継続率でマイナス 1.4 ポイントとなりま

した。また、25ヶ月目継続率は前年度比でマイナス2.2ポイント、37ヶ月目継続率はマイナス2.5ポイントとなりました。なお、ターゲット型商品の目標達成による解約が増えたことにより、全体的に継続率が低下しました。2024年度は生命保険のご提案にあたっては、「公的社会保険制度」を適切に説明することで、本当に必要な保障は何かをお考えいただき、最適な保険商品が提案できるよう社員教育に努めてまいります。また、ご高齢なお客さまへの保険募集にあたっては、よりきめ細やかな対応を行い、できる限り高齢者ではない親族の同席をお願いし、適切な保険募集を推進してまいります。

引き続き生保部会やたくみ塾等における研修内容を充実させ、社員のスキルアップを図り、お客さまに最善のサービスを提供ができるよう努めてまいります。

6. 2023年度に実施した「全社員統一研修」は、適正な保険募集（意向把握・意向確認、情報提供、比較説明・推奨販売、禁止行為、高齢者・障がい者対応等）等をテーマに12回開催し、社員全員が履修したことを確認しています。（受講率_100%）

また、2023年度に12回開催した「たくみ塾」では、保険知識から金融周辺知識まで幅広く研修テーマを定め、社員のスキルアップを図りました。（受講率_58%）

引き続き社員のスキル向上に寄与する研修テーマを定め、受講率の向上を図っていきます。

7. 生命保険の販売実績を確認し、2023年度に成約となった生命保険の新規契約について、顧客管理システムにて対応履歴をモニタリングしました。一部の契約において、対応履歴の記録に不備があったものの、不適切な募集と思われる案件はありませんでした。

（注）VI.【方針6】1.の項目を参照

【金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」について】

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営方針」および「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況との対応関係を各方針および取組状況に記載しています。（原則2～原則7）

なお、当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等はしておらず、また、金融商品の組成には携わらないため、金融庁が定める原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については対象外（非該当）になります。

[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](#)

以上