

2022 年度上期「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組状況について

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。

2022 年度上期（※2022 年 10 月～2023 年 3 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

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。

2022 年 10 月には、ISO9001 維持審査ならびに変更審査に臨み、新設した営業店（ただし、2022 年 8 月以降に新設した営業店を除く）を含め、2022 年 12 月に ISO 認証機関により認証登録の継続が承認されました。

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

■ ISO9001 認証有効期間：2022 年 11 月 26 日から 2023 年 12 月 24 日まで

2. 毎月、全営業店が参加するコンプラ部会（現在は、内務・コンプラ合同部会）を開催し、前月に受付けたお客さまの声（苦情、相談、要望、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を実施したのち、定期的に同様の案件が再発していないかを確認し、改善策の有効性について検証しています。

■ 2022 年度上期_内務・コンプラ合同部会開催日及び主なテーマ

No.	開催日	主なテーマ
1	2022 年 10 月 5 日	SDGs の取組みについて
2	2022 年 11 月 9 日	2022 年度_コンプライアンスプログラムについて
3	2022 年 12 月 7 日	苦情案件に対する改善策の有効性について（有効性の検証）
4	2023 年 1 月 11 日	損害保険_満期契約一覧表(管理表)の改定について
5	2023 年 2 月 8 日	ISO9001「品質マニュアル」の改定について
6	2023 年 3 月 8 日	お客様意向確認ナビ（お客様対応履歴）チェックリストについて

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

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。

2022 年度上期（2022 年 10 月～2023 年 3 月）

■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。

3. お客さまに最適な保険商品をご案内できているか、上記 1.と同様、適時、顧客管理システム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、2022 年 10 月契約成立分より、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、211 契約について点検を実施しました。

4. 当社の募集ルールでは、損害保険の場合、原則、75 歳以上を高齢者と定義し、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. 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

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月 2 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。

■ 2022 年度上期「たくみ塾」の主なテーマ

No.	開催日	主なテーマ
1	2022 年 11 月 8 日	地震保険_補償内容と事故対応
2	2022 年 11 月 29 日	iDeCo と NISA のしくみ
3	2022 年 12 月 12 日	電話対応研修（その 1）
4	2023 年 1 月 24 日	損保デジタル手続きの推進
5	2023 年 2 月 7 日	パソコンのセキュリティ
6	2023 年 3 月 28 日	人生 100 年時代に向けての話題～資産形成の提案への入口

2. 2022 年 10 月に定めた「2022 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 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

1. お客さまから寄せられたご相談、ご要望、苦情（ご不満の表明）、お褒め・感謝の言葉については、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。

2022 年度上期（2022 年 10 月～2023 年 3 月）に受付した「お客さまの声」は、全体で 161 件あり前年度同時期と比較して 49 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 21 件（前年比+12 件）、当社以外（主に保険会社）に原因のあるものが 18 件（前年比-4 件）、相談・要望等が 82 件（前年比+14 件）、お褒め・感謝の言葉が 40 件（前年比+27 件）となりました。

「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、経営戦略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。

■ 「お客様の声」 受付件数_2022 年度上期および 2021 年度上期受付件数対比表

対象期間：2022 年度上期（2022 年 10 月～2023 年 3 月）

：2021 年度上期（2021 年 10 月～2022 年 3 月）

事業年度	受付件数	苦情	苦情	相談・要望等	お褒め・感謝
		(当社に原因有)	(当社に原因無)		
2022 年度	161 件	21 件	18 件	82 件	40 件
2021 年度	112 件	9 件	22 件	68 件	13 件
増減	+49 件	+12 件	-4 件	+14 件	+27 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。

■ 2022 年 12 月 7 日に、苦情案件に対する改善策の有効性確認を実施しました。

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

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（2023/5/22 時点）

	合計（2022 年 10 月以降）				2023 年 3 月受付			2023 年 4 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	752	550	202	73.1%	99	58	41	98	41	57

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ることなどをお伝えしています。

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、

■ 損害保険_契約不払解除対象案件集計 (2023/5/22 時点)

	合計 (2022 年 10 月以降)				2023 年 3 月対応期限			2023 年 4 月対応期限		
	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	392	390	2	99.5%	64	64	0	47	45	2

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 (2023/5/22 時点)

	合計 (2022 年 10 月以降)				2023 年 3 月対応期限 (4 月応当契約)			2023 年 4 月対応期限 (5 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	2,181	2,181	0	100.0%	455	455	0	329	329	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 (2023/5/22 時点)

	合計 (2022 年 10 月以降)				2023 年 3 月対応期限 (1 月応当契約)			2023 年 4 月対応期限 (2 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	98	96	2	98.0%	17	17	0	28	26	2

VI. 【方針6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況

1. お客さまの意向の把握、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。

◆ 2022 年度上期の生命保険契約 211 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、お客さま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、営業店ごと募集人ごとに確認しています。

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。

■ 2022 年度上期_生命保険会社別契約件数の上位 8 社シェア(2022 年 10 月～2023 年 3 月)

【第 1 分野商品】

保険会社	シェア
アクサ生命	22.3%
マニユライフ生命	17.4%
メットライフ生命	12.4%
ソニー生命	10.7%
SOMPO ひまわり生命	9.1%
三井住友海上あいおい生命	6.6%
FWD 生命	5.8%
オリックス生命	5.0%

【第 3 分野商品】

保険会社	シェア
SOMPO ひまわり生命	46.4%
はなさく生命	17.9%
FWD 生命	14.6%
オリックス生命	6.6%
メットライフ生命	4.6%
東京海上日動あんしん生命	4.6%
アクサ生命	2.6%
三井住友海上あいおい生命	2.0%

お客さまの意向に沿って当社の推奨商品を提案していますが、特定の保険会社に偏りが生じていないかを確認しています。また、特定の営業店や特定の募集人の販売商品に偏りが生じていな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. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告

1. 「お客さまの声」の件数・属性について（2022 年度上期：2022 年 10 月～2023 年 3 月）

■ 「お客さま声」項目別受付件数

項目	件数
苦情（当社に原因あり）	21 件
苦情（当社に原因なし）	18 件
相談・その他	82 件
お褒め・感謝の言葉	40 件
合計	161 件

■ 苦情（当社に原因あり）類別件数

類別	件数
----	----

■ お褒め・感謝の言葉_営業店別受付件数

営業店名	件数
神奈川支店	12 件
沼津支店	5 件
兵庫支店	5 件
東北営業部	4 件
東京西支店	3 件
九州営業部	2 件
東京営業部	2 件
浜松支店	2 件
名古屋緑支店	2 件
岡山支店	1 件

契約・募集行為	13 件	岐阜支店	1 件
契約の管理・保全・集金	3 件	静岡支店	1 件
事故・保険金	2 件	群馬東毛支店	0 件
個人情報管理	0 件	下関支店	0 件
その他	3 件	関西営業部	0 件
合計	21 件	合計	40 件

2. お客さま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）
火災保険	保険証券に記載されている生年月日が誤っている。 （郵送募集）	① 申込書印刷後、契約者名・住所・電話番号・生年月日については、レ点またはマーカでチェックする。 ② 申込書が返送された際、お礼コール時に再度、契約内容を確認する。
自動車保険	満期案内ハガキに記載されているプランの違いについて確認の連絡をしたが、プランに関する説明ではなく、商品の説明を始めた。確認したいのはプランの違いであり、こちらの話をしっかり聞いて欲しい。	社内研修プログラム「たくみ塾」にて、保険会社から専任の講師を招き電話対応研修を実施した。
自動車保険	事故現場での対応についてご不満の表明があった。 ・ドアのへこみ具合について、「大したことないですね」との発言があり不快に感じた ・事故相手方の態度が悪いにもかかわらず、へりくだった態度だった。	事故に遭われた方の心情を考慮し、お客さまに寄り添った対応を心がける。
自動車保険	「ゴールド免許になった場合はご連絡ください」と言われていたので連絡したが、自動車保険料が安くならなかった。	各種割引について説明する際、保険料の改定等により割引を適用しても次回の継続保険料が、現行の保険料より高くなる可能性があることをご説明する。

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
岐阜支店	ホームページ	ホームページがしっかりしており見やすい会社で調べた結果、当社が該当したとホームページについてお褒めをいただいた。

兵庫支店	保険金請求手続	保険金請求手続に関し、分かりやすい説明をしていただき、また、保険会社から保険金請求書類が届いたら不明な点など相談にのりますと言っていただき、大変助かります。
東北営業部	保険金請求手続	地震による被害を受け、地震災害の受付から保険金支払いに至るまで、迅速に対応してくれたことに感謝します。
神奈川支店	契約手続	保険料が少額の契約にもかかわらず、何度も来訪していただき感謝しています。
東京西支店	お客さま対応	新規に自動車を購入したので自動車保険の見積など案内してもらったが、電話で話ぶり、声のトーンやスピード、内容も端的でかつ分かりやすく説明してもらえたことに大変好感がもてた。

4. お客さまアンケートの結果について（2022年10月～2023年3月）

2021年11月より、お客さまとの契約手続終了後、当社独自アンケート（QRコード読み込み方式）への回答依頼を開始しました。また、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。

2022年度上期は、70（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	上期	割合
分かりやすい	48件	68.6%
まあ分かりやすい	17件	24.3%
どちらでもない	4件	5.7%
やや分かりにくい	1件	1.4%
説明や案内はなかった	0件	0.0%

（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	上期	割合
あった	53件	75.7%
なかった	8件	11.4%
提供してほしい	0件	0.0%
覚えていない	9件	12.9%

（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	上期	割合
大変満足	40 件	57.1%
満足	21 件	30.0%
やや満足	4 件	5.7%
どちらでもない	5 件	7.1%
やや不満	0 件	0.0%
不満	0 件	0.0%
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。

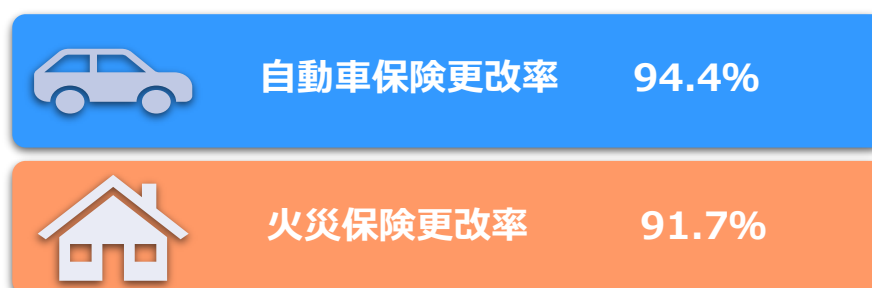
回答	上期	割合
望む	63 件	90.0%
どちらでもない	7 件	10.0%
他代理店への変更を考えている	0 件	0.0%

お客さま満足度については、「大変満足」「満足」の回答が 61 件（87.1%）あり全体的には良好であった。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を強化していきます。

その施策の一つとして、2022 年 4 月より季刊誌「[たくみ通信](#)」を作成し、四半期ごとに保険に関わる情報を主として、金融周辺情報や時事情報等を発信しています。

5. 損害保険の更改率と生命保険の継続率（2022 年度上期の結果）

(1) 個人の自動車保険と火災保険の更改率



※更改率算出の対象期間 2022 年 10 月～2023 年 3 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	2020 年度	2021 年度	2022 年度上期
自動車保険	95.2%	95.4%	94.4%
火災保険	90.4%	92.6%	91.7%

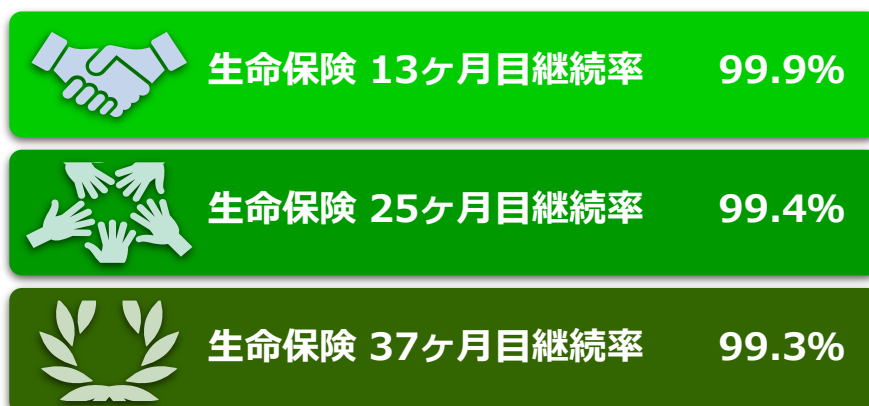
損害保険については、お客さま満足度を測る指標として、個人契約の自動車保険および火災保険の更改率の目標を95.0%以上に設定しています。

2022 年度上期の自動車保険更改率は、2021 年度と比較し 1.0 ポイントのマイナスとなりました。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適時行うことなどにより、引き続き更改率 95.0%以上を目指していきます。

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改善を目指してきましたが、残念ながら 2021 年度と比較し 0.9 ポイントのマイナスとなりました。火災保険については、大規模災害の発生等による保険料の値上等が影響していると思われますが、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いきます。

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。「[たくみ通信](#)」とあわせて、保険に関わ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（2022 年度上期の結果）



※継続率算定の対象 保険始期：2020 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日

(4) 生命保険の継続率の推移

生命保険継続率	2020 年度	2021 年度	2022 年度上期
13 ヶ月目継続率	99.5%	99.4%	99.9%
25 ヶ月目継続率	99.0%	97.8%	99.4%
37 ヶ月目継続率	98.5%	95.8%	99.3%

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供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。

2022 年度上期の継続率は、2021 年度と比較して、13 ヶ月目継続率で+0.5 ポイントとなり 100%達成まであと一步となりました。また、25 ヶ月目継続率は前年度比でプラス 1.6 ポイント、37 ヶ月目継続率はプラス 3.5 ポイントとなりました。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. 2022 年度上期に実施した「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、禁止行為等）等をテーマに 6 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、2022 年度上期で 11 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_71.6%）

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、2022 年度上期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、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

以上

【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の取り組みとの対応関係】

当社の「お客さま本位の業務運営に係る方針」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」の原則2～7（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容との対応関係は、以下のとおりです。金融庁の定める各原則の内容につきましては、以下の URL からご確認いただけます。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/gensoku3.1.15.pdf>

	実施/ 非該当	取組方針における該当箇所	取組状況における該当箇所
【顧客の最善の利益の追求】			
原則2	実施	【お客さま本位の業務運営方針】本文 【方針1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【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	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 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 VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告
(注)	実施	【お客さま本位の業務運営方針】本文 【方針1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【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	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 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 VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告
【利益相反の適切な管理】			
原則3	実施	【方針6】利益相反の適切な管理の取組み	VI. 【方針6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況 VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告
(注)	一部実施	【方針6】利益相反の適切な管理の取組み	VI. 【方針6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況 VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告
【手数料等の明確化】			
原則4	一部実施	【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 【具体的な取組内容】5	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具体的な取組状況5
【重要な情報の分かりやすい提供】			
原則5	実施	【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	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
(注1)	実施	【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 【方針6】利益相反の適切な管理の取組み	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 VI. 【方針6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況
(注2)	非該当	当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージにして販売・推奨することがないため、方針の策定・取組状況は公表しておりません	
(注3)	実施	【方針2】お客さまの要望に沿った保	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

		険提案とサービスの提供	供についての具体的な取組状況
(注4)	実施	【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	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
(注5)	実施	【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	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
【顧客にふさわしいサービスの提供】			
原則6	実施	【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	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
(注1)	実施	【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 【方針5】お客さまへのアフターフォローの取組み	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 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
(注2)	非該当	当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージにして販売・推奨することがないため、方針の策定・取組状況は公表しておりません	
(注3)	非該当	当社では、金融商品の組成には携わらないため、方針の策定・取組状況は公表はしておりません	
(注4)	実施	【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 【方針6】利益相反の適切な管理の取組み	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 VI. 【方針6】利益相反の適切な管理の具体的な取組状況
(注5)	実施	【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 【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の取組み	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取組状況 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の具体的な取組状況 VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告
【従業者に対する適正な動機づけの枠組み等】			
原則7	実施	【方針1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【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 【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の取組み	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 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 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の具体的な取組状況 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 VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告
(注)	実施	【方針1】お客さま本位の業務運営を推進するための取組み 【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の取組み	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 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の具体的な取組状況 VII. 【お客さま本位の業務運営のための KPI について】の報告