

## 「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）の公表について

株式会社 E 保険プランニングは、お客様本位の業務運営を推進し取組内容の定着を図るべく、「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）を策定しておりますが、今般、その取組成果をまとめましたので、以下のとおり公表いたします。

### 1. 「お客様の声」の起票件数

お客様のお声をより多く集めることにより、お客様の最善の利益の実現を目指しました。その結果、「お客様の声」の起票件数は以下のようになっております。

2018年4月～2019年3月の 起票件数		
内訳	件数	構成比
お褒め・感謝の声	64件	14.4%
苦情(不満足の表明)	95件	21.4%
その他	285件	64.2%
合計	444件	100.0%

2018年度末における  
未解決の苦情件数



「0件」

お客様からいただいたお声を分析し、今後の募集活動および経営に活かします。苦情のお申出については全件、発生原因を究明し、再発防止策を講じました。2018年度末における未解決の苦情はございません。

## 2. 商品研修等の実施回数

お客様にとって重要な保険商品に関する情報を分かりやすくご提供し、お客様に商品内容を正しくご理解いただくため、損害保険・生命保険の商品研修、ロープレ研修など各種研修を積極的に実施いたしました。実施回数は以下のようになっております。

2018年4月～2019年3月の 実施回数		
内訳	実施回数	構成比
商品研修 (支店会議や支店内自主研修で実施)	109回	71.2%
ロープレ研修 (巡回研修時や監査時に実施)	3回	2.0%
その他の研修 (事務会議や支店会議で実施)	41回	26.8%
合計	153回	100.0%

全店で、損害保険・生命保険合わせ 150 回を超える研修を行い、商品知識の習得や募集スキルの向上に努めました。

### 3. 高齢者募集についての社内監査等実施状況

ご高齢のお客様へ適切な保険募集を行っているか点検・確認するために、高齢者募集についての社内監査およびセルフチェック等を実施いたしました。その実施状況は以下のようになっております。

2018年4月～2019年3月の実施状況	
項目	具体的な取り組み
社内監査	損害保険においては、拠点および募集人に対し、「高齢契約者対応内容記録簿」の点検とヒアリングを実施。また募集人に対し、高齢契約者対応上の注意事項確認を実施。 生命保険においては、拠点および募集人に対し、高齢者の定義や高齢者募集時の要件、提出書類等の理解度を確認。
セルフチェック(自己点検)	損害保険においては、高齢契約者募集時における「募集上の手順・注意事項」の復習を実施。 生命保険においては、「会社および保険会社の定める高齢者募集ルールを理解しているか、ルールに則った高齢者募集が行われているか」について確認。
その他の取り組み	損害保険においては、対面募集ルールの復習(対面募集の推進、親族連絡先制度の取組推奨)を実施。 生命保険においては、高齢者募集時の「高齢者募集チェックリスト」の提出を全件義務付けるとともに、生命保険会社各社の高齢者募集ルールについて「生命保険募集マニュアル」に取扱保険会社全社分を掲載。変更があった場合は直ちにアップデートを実施するとともに、全店へ周知徹底した。

当社においてはご高齢のお客様からの苦情は増加していないものの、特に生命保険業界全体で高齢のお客様からの苦情が増加している現状なども踏まえ、損害保険・生命保険ともさまざまな観点から取組を強化し、「高齢のお客様への適正な募集活動の実現」を目指しました。

## 4. リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況、コンプライアンス

### 研修・社内監査等の実施状況及び各種マニュアル・規程の整備状況

コンプライアンスに関する重要事項が経営陣に適切に報告され、社員へ周知徹底される態勢を確保するため、リスク管理コンプライアンス委員会を定期的に開催いたしました。

また、社員に対するコンプライアンス教育・研修を積極的に行った他、社内監査も実施し、各種マニュアル・規程についても整備を進めました。

上記各項目の開催・実施・整備状況は以下のようになっております。

#### リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況

##### 2018年4月～2019年3月の開催状況

開催日	主な議題
2018年5月28日	お客様の声、2017年度コンプライアンス総括、FD・KPI、各種規程・マニュアル等
2018年8月27日	お客様の声、事業報告書、FD・KPI、支店巡回研修、個人情報保護強化等
2018年11月30日	お客様の声、支店巡回研修、個人情報保護強化、BCP、社内監査、構成員契約等
2019年3月25日	お客様の声、社内監査総括、個人情報保護強化、外貨建保険苦情等

#### コンプライアンス研修等の実施状況

##### 2018年4月～2019年3月の実施状況

実施時期	内容
2018年10月	Eラーニングにより、コンプライアンス・チェックテストを実施
毎月	コンプライアンス・ワンポイント研修を毎月実施
毎月	コンプライアンス・プログラムによるチェックを毎月実施
随時	コンプライアンスニュースによる研修を随時実施
2019年3月	セルフチェックシートによる自己点検を実施

#### 社内監査等の実施状況

##### 直近の実施状況

実施時期	主な監査項目等
2019年1月～3月	コンプライアンス室による社内監査を実施
2019年3月～6月	生保コンプライアンス担当による社内監査を実施

## 主な各種マニュアル・規程の整備状況

マニュアル・規程名	整備状況	マニュアル・規程名	整備状況
保険募集管理規程	2019年12月に改訂	顧客サポート等管理規程	2019年12月に改訂
損害保険 募集マニュアル	2019年12月に改訂	お客様の声対応マニュアル	2019年12月に改訂
生命保険 募集マニュアル	2019年12月に改訂	反社会的勢力排除への対応マニュアル	2019年12月に改訂
法令等遵守規程	2019年12月に改訂	マネー・ロンダリングに関する規程	2019年12月に改訂
コンプライアンス・マニュアル	2019年12月に改訂	外部委託管理規程	2019年12月に改訂
内部監査規程	2019年12月に改訂	内部通報制度規程	2019年12月に改訂
個人情報取扱規程	2019年12月に改訂	組織規程	2019年12月に改訂
個人情報取扱マニュアル	2019年12月に改訂		

リスク管理コンプライアンス委員会については、概ね三ヵ月毎に開催し、コンプライアンスに関する重要事項を経営陣と共有し、それぞれの課題について適切に対処いたしました。

コンプライアンス研修や社内監査についても、高い頻度または定期的実施し、役職員一丸となって、コンプライアンス意識の遵守徹底および醸成に努めました。

上記評価指標（KPI）は、今後も定期的に公表いたします。また、各指標の改善を通じて、お客様本位の業務運営方針に基づく具体的な取組みの実効性を高めて参ります。

以上