

「お客様本位の業務運営に関する方針」にかかる具体的取組状況のご報告

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一層推進するため、2021年6月25日に制定した「お客様本位の業務運営に関する具体的な取組方針および具体的な取り組み」の取組状況、および「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」の達成状況をご報告いたします。(取組状況を四角の枠内に記しております)

○お客様本位の業務運営に関する具体的な取組方針および具体的な取り組み

方針1. お客様の最善の利益の追求(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「同原則」という)2に対応)

- ①弊社は、損害保険をメインに全国展開している保険代理店としては、全国トップクラスの規模を誇り、一定の募集経験、取扱保険料をお持ちの募集人の方のみご入社いただいております。また入社時研修および入社後のコンプライアンス研修、OJT等を通じ、高度の専門性と高い職業倫理を保ちます。

取り組み1

弊社では、上記基準に則り、2021年度に新たに95名の募集人の方にご入社いただき、14の支店・営業所を開設いたしました。ご入社いただいた全ての募集人の方に対し、損害保険および生命保険の入社時研修を毎月第二週に実施するとともに、入社後、既存の従業員と合わせ毎月のコンプライアンス研修も実施いたしました。また、きめ細かいOJTを行うとともに、毎週の支店会議開催時に、商品研修を中心とした損害保険および生命保険の研修を実施し、高度の専門性と高い職業倫理の維持に努めました。

- ②「お客様本位の業務運営に関する方針および具体的な取り組み」、「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」を、「損害保険 募集必携」および「生命保険 募集プロセスガイド」に掲載し、常時携帯させることで全従業員への周知・徹底を図ります。これらの周知・徹底を通じ、お客様に対し「誠実・公正」に接し、良質なサービスを提供するよう努めます。

取り組み2

弊社では、「お客様本位の業務運営に関する方針および具体的な取り組み」、「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」を、「損害保険 募集必携」および「生命保険 募集プロセスガイド」に掲載し、常時携帯させることで全従業員への周知・徹底を図り、お客様に対し「誠実・公正」に接し、良質なサービスのご提供に努めました。また募集時のお客様対応のみならず、お客様からの電話・メール等による各支店・営業所へのお問い合わせやご相談に対しても、「誠実・公正」かつ「丁寧・迅速」な対応を心掛けました。上記について、周知・徹底の実効性を高めるため、コンプライアンス研修を始めとする各種研修を実施し、主要テーマとして取り上げ浸透を図ることで、形骸化の防止に努めました。

- ③損害保険や生命保険においては、主に事故発生時(保険金・給付金請求時)や契約時に、お客様からのお褒めや感謝、相談、要望、苦情等を通じて、お客様の最善の利益の実現が図れたか否かが明確になる傾向があります。このため弊社では、お客様の最善の利益の実現に向け、「お客様の声」を「お客様から寄せられたすべての声(問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、お褒め、感謝)」、「お客様からお寄せいただいた不満足の表明すべて」を「苦情」と、そ

それぞれ定義します。苦情を含むお客様の声を積極的に収集することで、お客様の最善の利益が実現されているか否かを常に分析・検証します。

取り組み 3

コンプライアンス研修により、お客様の声の定義を改めて全社員に確認させるとともに、損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、全社を挙げてお客様の声の積極的な収集に努めました。各支店・営業所における毎週の支店会議では、全ての募集人に、定期的にお客様の声の起票を呼びかけました。

より多くのお客様の声を効率的に収集・起票するためインフラの整備にも努め、2021年8月からはそれまでの「お客様の声報告書をファイル添付して社内起票」する形式から「お客様の声をワークフローに直接入力して起票」する形式に改良いたしました。これにより起票の利便性が増し、お客様の声の収集・起票件数が増加いたしました。

また頂戴したお客様の声は、ワークフロー回覧にて役職員で共有するとともに、内容をコンプライアンス室において毎月全件分析し、お客様の利益の実現状況を検証いたしました。その結果、お客様の最善の利益の実現状況につき、問題がないことを確認いたしました。

- ④お客様への積極的なコンタクトを心掛けます。お客様と接点を持つ機会を増やすことにより、「苦情」として表面化しない「潜在的な苦情(ご不満等)」を早期に把握することができます。潜在的な苦情(ご不満等)に早めに対応することで、お客様の満足度を向上させ、お客様の最善の利益の実現を図ります。

取り組み 4

損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、お客様との積極的なコンタクトを心掛け、苦情の発生防止に努めました。具体的なアフターフォローの状況については、「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)の達成状況の欄でご説明しております。

- ⑤上記を踏まえ、お客様の最善の利益の実現状況を測る指標として、「お客様の声の受付件数」および「お客様の声からの取組改善件数」を設定します。
- ⑥お客様の最善の利益の実現のため、お客様の声の起票を全社を挙げ徹底します。また、お客様から寄せられた苦情を真摯に受け止め、お客様の最善の利益にそぐわないものを排除し、改善を図ります。お客様より寄せられた苦情の撲滅および再発防止に向けた取り組みを徹底します。

取り組み 5

損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、全社を挙げてお客様の声の積極的な収集に努めました。各支店・営業所における毎週の支店会議では、全ての募集人に、定期的にお客様の声の起票を呼びかけました。またお客様から頂戴した苦情については、内容を分析し撲滅および再発防止に取り組むとともに、NFCホールディングスの毎月の取締役会にも報告し、NFCグループ全体で共有を図り、再発防止を徹底いたしました。具体的な「お客様の声からの取組改善件数」については、「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)の達成状況の欄でご説明しております。

- ⑦リスク管理コンプライアンス委員会において、全ての「お客様の声」および「お客様の声からの取組改善事例」、「お客様から寄せられた苦情」に加え「特筆すべき好取組事例」を社長以下経営層に報告し、全社で共有します。また上記①～⑥の取り組み等の成果や進捗については、定期的に検証・評価します。これにより、従前からの弊社の強みである損害保険のお客様基盤をより強固なものにし、安定的な収益の確保につなげます。

取り組み 6

お客様の声については、上記⑥以外にも、弊社内のリスク管理コンプライアンス委員会において経営層に報告し、全社での共有を図りました。また「特筆すべき好取組事例」については、営業推進本部より適宜全店に発信し社内共有を図りました。

リスク管理コンプライアンス委員会においては、上記①～⑥の取り組み等の成果や進捗状況につき検証いたしました。同委員会の開催状況については、「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)の達成状況の欄でご説明しております。

これらを着実に実行することにより、お客様基盤をより強固なものにし、安定的な収益の確保につなげました。

方針2. 利益相反の適切な管理(同原則3に対応)

- ①お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理いたします。
- ②弊社は複数の保険会社の商品を取り扱っており、比較可能な同種の保険商品がある場合には、お客様の意向を適切に把握し、お客様の意向に沿った販売・推奨を行うとともに、当該商品の提案理由に係るご説明を適切に行います。また、コンプライアンス室による内部監査等を通じて、当該説明が適切か検証・評価する態勢を整えております。
- ③弊社は、保険代理店グループに属しており、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨する場合がございます。このため、リスク管理コンプライアンス委員会において、当該取引がお客様の利益を不当に害していないか検証・評価する態勢を整えております。具体的には、コンプライアンス室を利益相反管理統括部署、コンプライアンス室室長を利益相反管理統括責任者とし、個別具体的な事情を総合的に勘案し、対象となる取引を特定し管理します。

取り組み 7

上記①③については、特に弊社が属する代理店グループの少額短期保険商品を販売する際の利益相反を防止するため、コンプライアンス室生保担当において顧客シート(意向把握シート)を検証いたしました。その結果、利益相反の可能性がある、あるいは利益相反が疑われる事例はございませんでした。

また上記②については、主に生命保険分野において比較推奨販売が適切に行われているかを、コンプライアンス室生保担当が契約をランダムチェックすることにより検証いたしました。その結果、お客様の意向にそぐわない不適切な販売は行われておらず、当該商品の提案理由に係るご説明が適切に行われていることを確認いたしました。

適切な比較推奨販売の実施は、弊社のように多くの保険会社の商品を取り扱う乗合代理店にとって最も重要なテーマの一つであることから、引き続きコンプライアンス研修等により、適切な比較推奨販売の実施に努めます。

方針3. お客様が負担するコストの明確化および情報提供(同原則4に対応)

- ①弊社は、取扱保険会社数が多く取扱商品も多岐に渡るため、お客様が負担する手数料その他の費用等が発生する場合には適切に説明を行い、お客様に理解いただけるよう努めます。具体的には、お客様が負担されるコストにつき以下のように対応いたします。
- ②生命保険のうち、特定保険契約については、保険会社が作成する資料を用い、お客様にご負担いただく費用をわかりやすくご説明いたします。
- ③生命保険のうち特定保険契約以外の商品および損害保険、少額短期保険については、お客様に市場リスクをご負担いただくことがないことから、保険会社が作成する資料を用い、お客様からお支払いいただく保険料や解約返戻金額等をご説明いたします。

- ④弊社は、お客様が負担されるコストについて、お客様への説明が適切になされているか、内部監査等を通じて、当該説明が適切か検証・評価する態勢を整えております。

取り組み 8

上記①②③については、いずれも、保険会社が作成する資料を用い、お客様に対して、ご負担いただく費用や保険料、解約返戻金等を適切にご説明いたしました。特に②については、現在の生命保険業界において特定保険契約の苦情が増加していることを鑑み、特に慎重かつわかりやすくお客様にご説明いたしました。その結果、特定保険契約に関する苦情の発生はございませんでした。

また上記④については、主に内部監査時の募集人へのヒアリング等においてお客様への説明が適切になされているか検証・評価いたしました。その結果、お客様が負担されるコストは明確に説明されており、お客様に対する情報提供も適切に行われていることを確認いたしました。加えて、損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、お客様が負担されるコストおよび情報提供についての苦情が発生していないことを確認しております。

方針4. お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供(同原則5に対応)

- ①お客様にとって重要な保険商品に関する情報を、お客様に正しくご理解いただけるよう、契約概要や注意喚起情報等により、わかりやすくご提供します。特に生命保険における特定保険契約においては、適合性の原則に照らし、お客様の取引経験や金融知識を考慮し、リスク許容度を正確に把握し、基本的な利益・損失、その他のリスク、取引条件などを含め丁寧にご説明いたします。
- ②お客様にとって重要な情報とは、(1)お客様が保険商品の内容を理解するために必要な情報(保険金の支払い条件、保険期間、保険金額等)、(2)お客様に対して注意喚起すべき情報(告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等)、(3)その他お客様にとって参考となるべき情報、をいい、お客様の理解度を確認しながらご説明いたします。
- ③複雑またはリスクの高い特定保険商品のご提案時に、比較可能な同種の商品がある場合は、お客様の意向を適切に把握し、お客様の意向に沿った販売・推奨を行うとともに、当該商品のご提案理由に係る説明を書面によりわかりやすく行います。単なる説明ではなくお客様の理解度を確認しながら進めるなど、情報の重要度に応じて説明方法を工夫いたします。

取り組み 9

上記①②③について、お客様にとって重要な保険商品に関する情報を、お客様に正しくご理解いただけるよう、契約概要や注意喚起情報等により、わかりやすくご提供することに努めました。

具体的には、わかりやすい情報提供の実効性を高めるため、コンプライアンス研修において本テーマを取り上げ周知徹底を図った他、生命保険における特定保険契約については、適合性確認を強化するための研修を実施いたしました。また「適合性確認に関するガイドライン」を制定するとともに、「損害保険 募集マニュアル」および「生命保険 募集マニュアル」にも本旨について記載し、周知徹底を図りました。

- ④お客様との利益相反の可能性がある場合、(1)利益相反の対象となる可能性があるグループ会社名、(2)対象となる取引の特定、(3)利益相反の管理方法および管理体制をお客様にご説明いたします。

取り組み 10

方針2にも記載しておりますが、特に弊社が属する代理店グループの少額短期保険商品を販売する際の利益相反を防止するため、お客様への上記(1)(2)(3)の説明状況につき、コンプライアンス室生保担当において顧客シート

(意向把握シート)を検証いたしました。その結果、利益相反の可能性がある、あるいは利益相反が疑われる事例はございませんでした。

⑤お客様にとって重要な情報を、お客様が理解できるようわかりやすくご提供できているかについて、「お客様の声」やロープレ研修等により検証、評価いたします。

取り組み 11

上記⑤について、お客様にとって重要な情報を、お客様に正しくご理解いただけるよう、契約概要や注意喚起情報等により、わかりやすくご提供することに努めました。

具体的には、情報提供の実効性を高めるため、コンプライアンス研修において本テーマを取り上げるとともに、「損害保険 募集マニュアル」および「生命保険 募集マニュアル」にも当趣旨について記載し、周知徹底を図りました。

⑥なお弊社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはございません。

方針5. お客様にふさわしいサービスの提供(同原則6に対応)

①お客様の意向やニーズの徹底的な把握に努め、お客様にふさわしい商品・サービスをご提供します。

また、お客様の意向やニーズに加え、資産状況、家族状況、住宅状況、保険料の支払い能力等、ライフプランの観点からも幅広く情報収集を行い、具体的な商品・サービスをご提供します。生命保険において特定保険契約をご提案する場合は、金融知識、金融資産の取引経験、取引目的・ニーズ、目標資産額、お客様の現在のポートフォリオ、期待収益率、リスク許容度などについても情報収集いたします。

取り組み 12

損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、意向やニーズの徹底的な把握に努めました。資産状況、家族状況、住宅状況、保険料の支払い能力等、ライフプランの観点からも幅広く情報収集を行っております。お客様より収集した情報は、損害保険においては「意向把握アンケート」に、生命保険および少額短期保険においては「顧客シート」に記載し、個人情報管理に十分留意した上で、全件、証跡として保管しております。

②ご高齢のお客様あるいは金融知識がないと思われるお客様に、複雑またはリスクの高い特定保険商品のご提案を行う場合は、お客様の属性に応じ、当該商品の販売・推奨が適切か否か慎重に審査いたします。審査の結果、販売・推奨を行う場合は、お客様の理解度を確認しながら、より丁寧なご説明を行います。

取り組み 13

ご高齢のお客様あるいは金融知識がないと思われるお客様に、複雑またはリスクの高い特定保険商品のご提案を行う場合は、方針4③にも記載のとおり、適合性確認を強化し、慎重に対応いたしました。特に、現在の生命保険業界においてご高齢のお客様の苦情発生率が高い現状を鑑み、お客様に正しくご理解いただけるよう、コンプライアンス研修において本テーマを取り上げ、募集スキルの向上および全募集人への浸透を図った他、「損害保険 募集マニュアル」および「生命保険 募集マニュアル」にも本旨について記載し、周知徹底を図りました。

③長期的なお客様満足度の向上のため、ご契約後も定期的にフォローアップを行います。特にご高齢のお客様のご契約および生命保険における特定保険契約においては、最低でも年一回のフォローアップを行います。また弊社は、フォローアップが適切になされているか検証・評価する態勢を整えております。

取り組み 14

損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、ご契約後の定期フォローアップを実施し、フォロー不足による苦情発生防止に努めました。特に、損害保険や少額短期保険に比し保険期間の長い生命保険については、保険料未収契約を毎月全件チェックし、お客様にご事情を伺ったり、入金を促す他、失効中の契約については復活勧奨し、対応結果を記録し毎月コンプライアンス室へ報告する取り組みを開始いたしました。

またご高齢のお客様のご契約および生命保険における特定保険契約においては、現状の定期フォローアップをさらに強化し、フォローアップの内容を全件証跡化する取り組みを2022年8月より開始する予定です。これに先立ち、すでに「特定保険契約のお客様およびご高齢のお客様に対するアフターフォローに関するガイドライン」を制定いたしました。これらのフォローアップの実効性については、コンプライアンス室にて常時検証を行っております。

- ④弊社は、生命保険分野においては毎年推奨商品を定めております。推奨商品選定においては、会社として4つの方針を定めており、当方針に則って改定を行います。お客様に対しては、概要明示用資料を用い、この方針を必ずご説明いたします。また推奨商品は年一回洗い替え、概要明示用資料を更新いたします。

取り組み 15

生命保険分野における、「推奨商品選定における会社方針」については、従前より概要明示用資料および「生命保険 募集マニュアル」に掲載し、常時携帯させることで全従業員への周知・徹底を図っております。また周知・徹底の実効性を高めるため、入社時研修でも説明する他、既存の従業員に対しても、コンプライアンス研修の中でテーマとして取り上げ、形骸化の防止に努めました。

- ⑤弊社は、損害保険分野においては、募集人毎に推奨保険会社を定めております。推奨保険会社に変更が生じた場合はお客様に速やかにご説明いたします。

取り組み 16

損害保険分野における、「募集人毎の推奨保険会社設定」については、従前より入社時の設定が徹底されており、これに則った適切な損害保険募集を行っております。また推奨保険会社に変更が生じた場合のお客様へのご連絡の徹底についても、「損害保険 募集マニュアル」に掲載しており、周知徹底されております。

- ⑥弊社は、お客様に販売・推奨を行った商品や、販売・推奨方法が、お客様に相応しいかコンプライアンス室による内部監査等を通じて検証する態勢を整えております。また、早期消滅契約のモニタリングも行っており、商品や販売・推奨方法がお客様に相応しいか、同様に検証する態勢を整えております。

取り組み 17

損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、お客様に販売・推奨を行った商品や、販売・推奨方法が、お客様に相応しいかを、コンプライアンス室にて検証いたしました。具体的には、損害保険においては「意向把握アンケート」を、生命保険および少額短期保険においては「顧客シート」を確認し、お客様にふさわしいサービスの提供がなされているかを検証いたしました。

その結果、当該商品自体および当該商品の販売・推奨の適切性が担保されていることを確認いたしました。加えて、損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、本適切性についての苦情が発生していないことを確認しております。

また早期消滅のモニタリングについては、特に、保険期間の長い生命保険について、上記③のとおりコンプライアンス室にて常時検証を行っております。

⑦弊社は、第一次選択の強化に努めております。当該商品がお客様の意向やニーズ、リスク許容度に相応しくないと判断した場合は、販売は行いません。

取り組み 18

弊社では、特に保険期間の長い生命保険について、過去より第一次選択が不十分であることに伴う早期消滅契約の発生が散見されており、継続的な注意喚起を行っております。早期消滅の防止が現在の保険業界の重要テーマの一つであることを鑑み、第一次選択の強化に向け、コンプライアンス研修を複数回実施いたしました。また第一次選択が不十分と思われる場合は個別に事情確認するなど、第一次選択強化の周知徹底に努めました。適合性確認強化と相まって、引き続き第一次選択の強化に注力いたします。

⑧弊社は、生命保険分野における推奨商品、損害保険分野における推奨保険会社を選定するプロセスが適切か、コンプライアンス室による内部監査等を通じて検証する態勢を整えております。

取り組み 19

コンプライアンス室にて検証いたしましたが、適切なプロセスに基づいて選定が行われていることを確認いたしました。

⑨弊社は、販売商品に対する従業員の理解を深めるため、積極的に商品研修を行います。また、お客様に対しても、契約後の定期的なアフターフォロー時に、お客様の属性を見極めた上で、お客様それぞれの理解度に応じ、お客様が金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行います。

取り組み 20

損害保険、生命保険、少額短期保険いずれの分野においても、各募集人の理解を深めるため、積極的な商品研修を実施いたしました。商品研修の実施状況については、「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)の達成状況の欄でご説明しております。

またお客様に対する「金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供」については、特に苦情発生を防止する観点から、ご高齢のお客様および生命保険における特定保険契約のお客様に対し、2022年8月より開始する予定の定期フォローアップ制度の中で実施する予定です。こちらには、公的年金を含む公的保険の情報提供も含まれます。この情報提供は、方針4①の適合性確認強化に則り、お客様それぞれの理解度に応じて実施いたします。

⑩なお弊社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはございません。

⑪また弊社は、金融商品の組成には携わっておりません。

方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等(同原則7に対応)

①お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、「お客様本位の業務運営に関する方針および具体的な取り組み」、「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」を、全国朝礼や支店会議、コンプライアンス研修等を通じて周知徹底し、従業員に対する適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制の構築を図ります。また従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価いたします。

取り組み 21

弊社が2021年6月25日に改定・公表した「お客様本位の業務運営に関する方針および具体的な取り組み」、「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」については、ホームページの掲載を周知する他、毎月第一月曜日の全国朝礼や毎週の支店会議、コンプライアンス研修等を通じて従業員に周知徹底いたしました。また各支店・

営業所にも掲示されており、従業員に対する適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制は構築されております。加えて、従業員への浸透度合いについても、内部監査時の従業員へのヒアリング等により、問題がないことを確認いたしました。

- ②コンプライアンス・マニュアルを始めとする各種マニュアルに基づき、従業員の法令遵守を徹底いたします。コンプライアンスに関する重要事項が経営陣に適切に共有される態勢を整備し、また従業員への周知徹底を図ります。

取り組み 22

弊社では、「コンプライアンス・マニュアル」を始め、「個人情報取扱マニュアル」、「損害保険 募集マニュアル」、「生命保険 募集マニュアル」、「お客さまの声対応マニュアル」等の各種マニュアルを整備しております。これらマニュアルを用いたコンプライアンス研修を適宜実施し、従業員の法令遵守徹底を図りました。

また全支店・営業所を対象に毎月コンプライアンス・プログラム運営を行っており、コンプライアンス運営の形骸化を防ぐとともに、全従業員を対象に業務自主点検を行い、コンプライアンス運営についての当事者意識を持たせております。加えて、コンプライアンスに関する重要事項については、コンプライアンス室よりコンプライアンス通信を発行し、支店会議の教材とすることで全従業員への周知徹底を図りました。

コンプライアンスに関する重要事項についてはさらに、方針1⑦同様、弊社内のリスク管理コンプライアンス委員会において経営層に報告し、全社での共有を図りました。リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況については、「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)の達成状況の欄でご説明しております。

- ③支店・営業所の業績評価および保険募集に携わる従業員の人事評価につき、お客様の最善の利益を追求する観点から、お客様の声のうち苦情やお褒め・感謝のお言葉等の起票状況や、コンプライアンスの遵守状況、下記⑤に掲げる資格取得状況等を考慮した評価体系といたします。

取り組み 23

支店・営業所の業績評価および保険募集に携わる従業員の人事評価については、お客様の声のうち苦情やお褒め・感謝のお言葉等の起票状況や、コンプライアンスの遵守状況等も評価に考慮いたしました。下記⑤に掲げる資格取得状況についてはまだ評価に反映されておりませんが、2022年度内に反映させる予定です。

- ④従業員に対する教育・研修に積極的に取り組むため、保険商品研修およびコンプライアンス研修の実施状況をKPIに設定いたします。
- ⑤高度な専門性を担保し、お客様の利益の実現を図るため、保険募集に携わる者以外の者も含めた全従業員へ資格取得を促します。目標資格の取得状況を管理し、資格取得率の目標をKPIに設定します。
- ⑥上記の取り組みについて、リスク管理コンプライアンス委員会において成果や進捗を検証・評価いたします。

取り組み 24

上記④⑤については、「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)の達成状況の欄でご説明しております。また上記⑥については、リスク管理コンプライアンス委員会において成果や進捗を検証・評価いたしました。

以上

○「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標(KPI)の達成状況のご報告

1. 「お客様の声の起票件数」および「お客様の声からの取組改善件数」

お客様の最善の利益の実現が図れるよう、「お客様の声の起票件数」および「お客様の声からの取組改善件数」を評価指標に設定いたします。

達成状況

- ・2021年度の「お客様の声の起票件数」は360件となり、2020年度の266件より94件増加いたしました。
 - ・2021年度の「お客様の声からの取組改善件数」は12件となりました。
- ⇒お客様の最善の利益の実現を図るべく、引き続き、お客様の声の積極的な収集・起票に努めます。また、お客様サービスの向上に向け、頂戴したお客様の声からの取組改善にも注力いたします。

2. 契約後のお客様への定期フォローアップの実施率

お客様満足度の向上のため、ご契約後のお客様への「定期フォローアップの実施率」を評価指標に設定いたします。

達成状況

- ・保険料未収納のお客様へのフォローアップ率は、100%となりました。
 - ・高齢のお客様および生命保険の特定保険契約のお客様への定期フォローアップ率は、約60%となりました。
- ⇒保全対応については、受付および保険会社への取次等の一連の流れを社内で統一し、お客様のご要望に遅滞なくお応えいたします。保険料未収納のお客様に対しては、引き続き毎月全件フォローアップを行い、保全対応もれが発生しない態勢を構築いたします。高齢のお客様および生命保険の特定保険契約のお客様に対しては、定期フォローアップ制度を稼働させることにより、全件フォローアップを行うとともに対応記録を証跡化いたします。これらの対応を遅滞なくかつ漏れなく行うことで、苦情を防止し、お客様満足度の向上を図ります。

3. 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の実施回数を評価指標に設定いたします。

達成状況

- ・2021年度の商品研修等の実施回数は、全支店・営業所合計でのべ780回となりました。
- ⇒新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、支店会議等を予定どおり開催できない時期がありましたが、ビデオツール等を活用したWeb研修を行うことにより、一定の回数を確保することができました。現在は、新型コロナウイルスの感染拡大が収まっていることから、損害保険、生命保険、少額短期保険とも積極的に商品研修等の研修を実施し、商品内容の習得に努めます。

4. 高齢者募集についての社内監査等実施状況

ご高齢のお客様へより丁寧な保険募集を行っているかを確認するために、高齢者募集についての社内監査及びセルフチェック等の実施状況を評価指標に設定いたします。

達成状況

- (2021年10月より、社内監査業務をNFCホールディングス内部監査室に委託しております)
- ・高齢者募集についての社内監査は、2022年6月27日現在、対象79店中67店で完了いたしました。残る12店についても今後実施し、2022年8月5日までには全店監査が完了する予定です。
なお現在のところ、不適切な高齢者募集は確認されておられません。
 - ・高齢者募集についてのセルフチェックは、2022年1月に全募集人を対象に業務自主点検を実施いたしました。不適切な高齢者募集は確認されませんでした。
- ⇒高齢者募集は、現在の保険業界の最も重要なテーマの一つであることから、引き続きコンプライアンス研修等により、適切な高齢者募集の実施に努めます。

5. 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および各種マニュアル・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、また従業員への周知徹底を図るため、リスク管理コンプライアンス委員会の開催状況を評価指標に設定いたします。その開催日および議題も公表いたします。また、従業員に対するコンプライアンス教育・研修や社内監査等の実施状況、及び各種マニュアル・規程の整備状況等についても、評価指標に設定いたします。

達成状況

- ・各種マニュアル・規程については、新たに「お客様の声受付票・重要事項報告(速報・続報・確報)記録方法マニュアル」を策定し、また生命保険における「未収管理マニュアル」、「契約台帳マニュアル」等を改訂するなど、整備を進めました。
- ・従業員に対するコンプライアンス教育・研修については、コンプライアンス・ワンポイント研修およびEラーニングによるコンプライアンステストを毎月実施した他、コンプライアンス通信を用いた研修、保険会社の教材を用いた研修、生命保険協会の継続教育研修等を実施し、従業員が高いコンプライアンス意識を醸成するよう努めました。
- ・リスク管理コンプライアンス委員会は、新型コロナウイルスの影響もあり、当初予定どおりの日程では開催できませんでしたが、以下のとおり開催しております。

①2021年4月16日開催

(主な議題)

- ・2020年度重要事項報告状況(不適正事案・不祥事案の発生状況)
- ・お客様の声起票状況(苦情発生状況)
- ・2021年度コンプライアンス・プログラム
- ・生保コンプライアンス
- ・2021年度コンプライアンス室活動スケジュール
- ・懲戒規程
- ・その他

②2021年7月20日開催

(主な議題)

- ・第一四半期重要事項報告状況(不適正事案・不祥事案の発生状況)
- ・お客様の声起票状況(苦情発生状況)
- ・生保コンプライアンス
- ・ハラスメント防止への取り組み
- ・その他(2021年度支店監査、コロナ禍における支店運営ルール、組織規程の整備等)

③2022年5月24日開催

(主な議題)

- ・2021年度コンプライアンス取組総括
- ・お客様の声起票状況(苦情発生状況)
- ・重要事項報告状況(不適正事案・不祥事案の発生状況)
- ・2022年度コンプライアンス・プログラム
- ・支店内部監査(2021年10月～12月実施前半分)の進捗と評価
- ・生保コンプライアンス
- ・2022年度各種法令改正への対応
- ・その他(2021年度事業報告書、FD・KPI、テレワーク導入検討等)

⇒リスク管理コンプライアンス委員会は、2022年度は四半期毎に開催する予定です。

6. 営業スキルを高めるために必要な資格の取得率

営業スキルを高めるために、従業員に専門資格(FP資格等)の取得を推進し、資格取得率を新たに評価指標に設定いたします。資格取得率は「50%以上」を目標といたしますが、「3年以内に80%以上」とすることを併せて目指します(専門資格(FP資格等)とは、FP技能検定1～3級、AFP認定者、CFP®認定者、損害保険大学課程、生命保険専門課程のいずれかをいいます)。

達成状況

- ・FP資格の取得率は、22.2%となりました。
- ・損害保険大学課程の取得率は、17.4%となりました。
- ・生命保険専門資格の取得率は、64.4%となりました。
- ・専門資格(損害保険大学課程または生命保険専門資格の取得、社会保険労務士・行政書士等の専門資格含む)の取得率は67.5%となりました。

⇒FP資格、専門資格とも、引き続き資格取得を促し、募集知識および営業スキルの向上に努めます。

なお当指標のご報告については、今回暫定的なものとしていただき、各保険会社の資格基準に合わせる形で、今後改定する予定です。

上記の各指標の遂行状況については、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り組みの実効性を高めてまいります。

以上