

2024 年度「お客様本位の業務運営に関する方針」の取組状況

当社は、2024 年度（2024 年 5 月～2025 年 4 月）の「お客様本位の業務運営に関する方針」の取組状況を以下の通りまとめましたので取組結果を公表いたします。

指標 1. 損害保険満期契約者への直接コンタクト件数

損害保険契約の移管受契約※を多数保有しております。契約満期の際に、契約者に電話または対面で直接案内することで、お客様の満足につながるものと考えており、直接コンタクト率 100%を目指します。

※移管受契約とは、元々他代理店扱契約であったものが、代理店廃止等の理由で、保険期間の途中で、当社扱となった契約

結果：2024 年度は代申保険会社の主力商品（火災・自動車）の販売終了に伴い、多くの代理店廃止からの契約移管受けがありましたが、更改率は 82.3%（※）と比較的高い更改率を維持することができました。連絡の取れないお客様に対しては、複数回の電話連絡や満期案内ハガキの送付、携帯番号を登録されているお客様に対してはSMSを送信するなど、多方面からのコンタクトを図りました。

（※）本店営業部内更改率

指標 2. 生命保険契約意向把握シートの全件点検

申込をいただいた全契約の意向把握シート（契約者の意向把握、比較推奨販売、重要事項説明の記録）を業務管理責任者が点検することにより実態把握に努めます。

結果：お客さまのご意向の把握・確認義務の適切な履行ができているかよりの確に判断するため、申込みいただいた全契約の意向把握シートを取り寄せ、内容のチェックを行いました。次年度も引き続き、意向把握・確認義務が適切に履行されているか点検を行います。

指標 3. 全募集人向けコンプライアンス研修の毎月実施

全役職員を対象に、コンプライアンス研修を毎月実施します。課題としては、適正な保険募集に資する知識とあわせて、お客様の最善の利益を追求するための行動、お客様の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を加えていきます。

結果：全役職員が参加する全体会議にてコンプライアンス研修を実施し、募集人の法令順守・正しい募集プロセスの周知徹底に努めました。お客さまにとってより良い保険商品をご提案するため、保険業法 300 条に定めがある「募集人による禁止事項（お客様がすでにご加入の保険を不当に新しい契約に乗り換えるなどの行為）」等に該当する行為を行いません。次年度も月 1 回以上の WEB 会議・研修を開催し、組織内の連携をさらに深め、強固な地盤と健全な組織づくりを目指します。