「お客さま本位の業務運営に関する方針」の 2023 年度取組状況と成果指標（KPI）

株式会社損害保険見直し本舗は 2023 年度（2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日）、お客さま本位の業務運営に関する方針の実践に向けて、以降に記載の取組を行いましたので報告致します。

ご参考．金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社取組方針・取組状況の対応関係

本取組状況の【】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」という。）のどの原則に対応しているか、《》は当社取組方針「お客さま本位の業務運営に関する方針」のどの方針に対応しているかを示しております。
対応関係表は当社ホームページに掲載しておりますのでご確認ください。
https://www.is-bang.com/info/pdf/taioukankei_20240626.pdf

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のホームページをご確認ください。
https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html

当社取組方針「お客さま本位の業務運営に関する方針」の詳細については、当社ホームページをご確認ください。
https://www.is-bang.com/info/declaration.html

取組状況１．当社理念 【原則２】《方針１》

当社は「見えないものを見えるように　わかりにくいものをわかりやすく」を経営理念として、いわゆるダイレクト型の自動車保険を中心に IT を駆使してお客さまに最も適した保険商品を、お客さま自身で簡単に選んでもらえるような WEB サイトの制作・運営に注力致しました。

なお、当社が運営または運営を委託している WEB サイトにおいて、お客さま自身がわかりにくい、知りたいことについて、適切にかつ過不足なく正確な情報をわかりやすく提供できるよう、WEB サイトの掲載においては事前に当該保険会社にて審査・承認を得ております。

また、当社は WEB サイトの運営と並行してお電話（テレマーケティング）によるお問い合わせにも対応しております。面談をご希望のお客さまには、保険ショップの運営や訪問販売をしている代理店と提携して共同募集で案内をすることで、WEB サイトではわからない、もしくはインターネットに不得手な方に対しても、いつでも安心して利用していただけるように致しました。

2023 年度の当社保険販売の割合は、WEB95.5%、お電話 1.1%、ショップ代理店等との共同募集 3.3%となっております。

これらの取組の結果、お客さまにご支持いただき、当社が運営または運営を委託している WEB サイトのご利用状況を「2023 年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標１」に、当社が担当させていただいている契約数について、「2023 年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標２」に示しております。

取組状況２．コンプライアンス体制の整備 【原則２】《方針２》

お客さまから寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路から伝わり、当社管理部門にてお客さまの声として集約しております。管理部門は集約された苦情の調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にした上で営業部門と改善策を策定し対応しております。また、苦情の状況と改善策は、月次のコンプライアンス委員会に報告されております。

お客さまの声の従業員への共有及び再発抑止を目的として、E ラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次ベースで周知を行っております。

当社では 2023 年度、営業部門・管理部門を対象として内部監査部門による内部監査を行いました。そこで発見された指摘・発見事項に関しては改善報告を求め、業務品質の改善及び向上に努めております。

当社は情報セキュリティ体制の維持・向上に努めており、サイバーセキュリティ対策として必要な技術的措置を講じ、2023 年度についても、従業員への教育として情報セキュリティ研修の受講、及び理解度テストを実施することで、知識・認識の向上を図りました。

当社では会社におけるコンプライアンス体制の整備・強化に関するあらゆる事項を的確・公正かつ効率的に遂行するため、これに関わる事項についての現状把握並びに、審議または決議することを目的としてコンプライアンス委員会を設置しております。コンプライアンス委員会は月次で開催されており、2023 年度は計 12 回開催致しました。

同委員会ではお客さまの声の受付状況、保険募集業務のモニタリング・検証の結果、情報セキュリティに関する運用状況、内部監査の結果等が報告され、都度結果を踏まえた具体的な改善施策を策定、実施し、当社としてのコンプライアンス体制の PDCA サイクルによる向上を図っております。

取組状況３．利益相反等の管理について 【原則３】《方針３》

当社ではお客さまの利益等が不当に害される、利益相反となることの無いように、特に主な販売チャネルである WEB サイトにおいて、適切にかつ過不足なく正確な情報をわかりやすく提供するため、事前に当該保険会社にて審査・承認を得て掲載をしております。そのため、当社が受け取る保険会社毎の代理店手数料額は一切影響されることなく、お客さま自身で適切な商品を選んでもらえるよう WEB サイトの定期的なチェック・更新をしております。

取組状況４．お客さまへの十分かつ分かりやすい説明と情報の提供 【原則４、５】《方針４》

保険商品の保障内容及び重要事項や不利益事項、乗換・解約新規契約時の不利益事項等、保険商品をご案内する上で説明が必要な事項、契約概要・注意喚起情報等の内容を説明漏れの無いよう正しく説明を行い、ご理解いただいたことを確認するために、お電話による案内においては保険商品毎のチェックシートを整備の上、お客さまへの説明を行い、記録しております。

また、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族の同席やご家族の方への説明、検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しております。

WEB サイトにおいては、保険商品の保障内容及び重要事項や不利益事項、乗換・解約新規契約時の不利益事項等、保険商品をご案内する上で説明が必要な事項、契約概要・注意喚起情報等の内容を確認していただくため、事前に当該保険会社にて審査・承認を得るとともに、お客さま自身で確実に表示・確認していただけるように、申込導線を設置しております。

なお、当社が運営または運営を委託している WEB サイトのご利用状況を「2023 年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標１」に示しております。

取組状況５．お客さまにふさわしいサービスの提供 【原則６】《方針５》

当社では WEB サイトを通じて、お客さま自身にどのような分野の補償を望んでいるか（保険種類）、お客さまが求める主な補償内容、保険期間・保険金額に関する範囲の希望、保険料等優先する事項の有無など、お客さまの意向を事前に把握をしたうえで、お客さまの意向に沿った保険商品を案内しております。

その中でお客さまにてお選びいただいた商品がお客さまの最終のご意向に沿っていること、具体的には保険商品の保障内容及び重要事項や不利益事項、乗換・解約新規契約時の不利益事項等、保険商品をご案内する上で説明が必要な事項、契約概要・注意喚起情報等の内容を改めて確認いただいたのちに、申込に至るように導線を設置しております。

当社は、情報セキュリティ対策を十二分に行った上で、お客さまの情報を顧客管理システムにて一元管理を行っております。そのうえで、いわゆるダイレクト型の自動車保険の販売を主体としているという事業特性を活かし、定期的に WEB サイト等によりお客さまへ情報の発信を行うとともに、保険の満期日等に合わせて定期的にお客さまへ SMS 等の配信を行い、お客さまの大切な契約の保全に努めております。

なお、当社が運営または運営を委託している WEB サイトのご利用状況を「2023 年度取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標１」に示しております。

取組状況６．保険募集管理体制の整備 【原則３、４、５、６】《方針６》

当社は保険募集・コンプライアンス遵守に係る各種社内規則として、コンプライアンスマニュアルを始めとした各種業務ガイドライン・マニュアルを整備し、各保険会社のガイドライン・マニュアル等と合わせ当社内イントラネットへ掲載しており、募集人が保険募集時にいつでも確認できるような体制としております。

内容に関しては保険会社による商品の改訂や新商品の販売・ルールの変更やお客さまの声や内部監査の結果、コンプライアンス委員会で策定された改善策を盛り込む等、随時見直し、最新化を行っております。

当社は上記社内規則等に準じた保険募集業務が行えているかについて、E ラーニングシステムを活用し、募集人自身の業務内容についてセルフチェックを行う体制を整備しており、月次で、計 12 回実施しております。

WEB サイトの運営については、「募集文書作成ガイドライン」を策定しており、半年毎に関係者による読み合わせ及び改訂を行っており、適切な WEB 募集文書の作成に努めております。また、保険会社の審査・承認には「募集文書台帳」を備え付けており、月次で承認期限の確認及び必要に応じて募集文書の改修を行い、常に最新の情報に更新するよう体制の整備をしております。

取組状況７．従業員への適切な動機付けの枠組み 【原則７】《方針７》

適切な保険募集を行うために、E ラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次で計 12 回のコンプライアンス研修等を行っております。また、コンプライアンスに係る周知についても随時社内イントラサイトへ掲載しております。

従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面談で、達成度を共有し、報酬に反映しています。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでおります。

2023 年度取組状況に係る成果指標（KPI）

当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく方針・取組状況に係る成果に関して、以下の指標を公表致します。取組及びその成果指標については、定期的に更新・見直しを行い、更なる顧客本位の業務運営の浸透に努めます。

本成果指標の＜＞は「お客さま本位の業務運営に関する方針」2023 年度取組状況のどの取組における成果指標であるかを示しています。

成果指標１．当社が運営または運営を委託している WEB サイトの利用者状況＜取組状況１、４、５＞

WEBサイト利用者数	新規契約数	成約率
331,746 件	74,341 件	22.4%

※利用者数は WEB サイトを通じて見積依頼まで完了した数となります。
いわゆる WEB ページの閲覧数であるページビュー（PV）とは異なります。

成果指標２．お預かりしている保有件数及び商品種別毎割合＜取組状況１＞

■損害保険

保険種類	件数	割合
自動車	204,285 件	93.0%
火災	2,239 件	1.0%
傷害	2,096 件	1.0%
その他	10,970 件	5.0%
小計	219,590 件	-

■生命保険

保険種類	件数	割合
死亡	236 件	13.4%
生死混合	1,077 件	61.2%
第三分野	428 件	24.3%
年金	20 件	1.1%
小計	1,761 件	-

■少額短期保険

保険種類	件数	割合
生命保険	0 件	-
損害保険	10,922 件	99.1%
第三分野	97 件	0.9%
その他	0 件	-
小計	11,019 件	-

総計	件数
	232,370 件