

「お客様本位の業務運営に係る方針」中の【 】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」のどの原則に対応しているかを示したものです。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細は、金融庁ホームページをご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

お客様本位の業務運営に係る取り組み結果（2025年）

・株式会社ほけんドットコム（以下、当社）は、企業理念に掲げる「お客様第一主義」をより具体的に実践するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」を策定・公表しています。

(<https://www.hokendot.com/fiduciary/>)

・今回、「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」を踏まえた取り組み結果を振り返り、お客様本位の業務運営の更なる実践を図るべく、2025年の取り組み結果について公表します。

方針1. お客様への充実した情報のご提供

お客様がご自身のご意向に沿った商品をお選びいただき、また、その内容を正しくご理解いただけるよう、保険の必要性等、充実した情報をお伝えするとともに、商品内容や契約に関する重要な事項等の説明を分かりやすく丁寧に行います。

<取り組み内容>

■当社は、保険商品のご案内にあたり、保障を持つ必要性やお客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関してご理解を深めていただくよう努めています。具体的には、保険商品のパンフレットやチラシを用いて、病気の治療に高額な自己負担が発生するケース、進歩するがん治療の動向や公的医療保険における高額療養費制度などの情報提供を行っています。また、お客様のご要望に応じて、お客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額を試算し、保険商品のご提案を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■パンフレットやチラシ等の活用方法について、上席者から担当者に対して、入社時や新商品発売等のタイミングで研修を実施しました。また、上席者から担当者に対して担当者の経験度合に応じて週に複数回、対応状況（資材に沿って重要な事項を漏れなく説明できているか、誤った説明をしていないか等）を振り返り、指導を行っています。

【原則5（注3、注4）、原則6（注1、注5）】

<取り組み内容>

■当社は、お客様に保険商品の内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概

要」、ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客様のにとって不利益となる事項を記載した「注意喚起情報」を書面や web 等で提供したうえでご説明しています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■お客様に対する「契約概要」および「注意喚起情報」のご説明状況は、顧客管理システムで全件記録しています。なお、ご説明の実施状況については、毎月上席者において、更にモニタリングを行う部門において 2025 年は 2 回、説明が漏れていないことを確認しました。

【原則 5（注 1、注 5）】

＜取り組み内容＞

■当社はお客様のご要望や状況に応じて保険商品の適切なご説明ができるよう、多様な手段を設けております。具体的には、対面、Web を利用したご相談やご提案を承っています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■対面、Web 等の手段に応じた、保険商品の適切なご説明ができるようお客様対応スキル向上に努め、ご意向に沿ったご提案を行い、新規の契約件数は、2,837 件となりました。また、ご提案の他、ご契約のお手続きや各種ご相談についても承っています。

【原則 2（（注）を含む）】

＜取り組み内容＞

■当社は、お客様に最適な保険商品の推奨・販売や保険契約をご継続中のお客様へのサポートを行う対価として、保険会社から代理店手数料を受け取っています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■保険契約をご継続中のお客様に対して、各種お手続きや、対面、Web による保障内容確認等を実施しています。

【原則 4、原則 5（注 1）】

方針 2. お客様への最適な商品のご提案

お客様との十分かつ適切なコミュニケーションを踏まえ、お客様一人ひとりのご意向、加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。

＜取り組み内容＞

■当社は、金融サービスの提供に関する法律に基づいて、保険商品の販売等に係る勧誘に際しての方針（勧誘方針）を作成・公表し、方針に沿って活動を行っています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■法令等の遵守やお客様への最適な商品の提案等を掲げた勧誘方針を、オフィシャルホームページ、本社や各営業拠点に掲げて公表し、方針に沿った活動を行いました。なお、勧誘方針の遵守状況については、モニタリングを行う部門において、問題点がないことを確認しました。

【原則5】

＜取り組み内容＞

■当社は、お客様への保険商品のご提案に先立ち、当社の取り扱う保険会社と販売方針をご説明しています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■当社取り組み内容の説明状況は、顧客管理システムで全件記録しています。なお、ご説明の実施状況については、毎月上席者において、更にモニタリングを行う部門において確認しました。

【原則5】

＜取り組み内容＞

■当社は、お客様に保険商品をご提案するにあたり、「意向把握シート」に把握したお客様のご意向を記録し、そのご意向に沿った商品プランをご提案するとともに、提案内容がご意向に沿っていることをご説明しています。また、「意向把握シート」および各保険会社の「意向確認書」によってお客様の最終的なご意向とお申込内容が合致していることを確認・記録しています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■「意向把握シート」によりご希望の保障分野の当初のご意向を把握・記録し、ご意向に沿った保障分野の商品をご提案しています。また、「意向把握シート」によりお客様の最終的なご意向とお申込内容が合致していることを確認・記録しています。

【原則5（注1、注3）、原則6（注1、注2）】

＜取り組み内容＞

■各保険会社の保険商品・サービスは、ある特定の領域（がん、医療、介護、就業不能、死亡、教育資金、老後資金等）を保障する商品内容となっているため、複数の保障領域の保険商品をご希望されるお客様に対しては、特約の付加もしくは複数商品への加入をお勧めしています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■複数の保障領域をご希望されるお客様に対しては、「特約の付加」「複数商品への加入」という複数の手段があることをご説明し、様々なプランを比較、検討いただけるようご提案

しています。なお、実施状況については、上席者において確認しています。

【原則2（（注）を含む）、原則5、原則5（注2）、原則6（注1）】

<取り組み内容>

■ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族（配偶者、または子等3親等以内の親族）の同席を推奨しています。親族等の同席が難しい場合は、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、あるいは申込書の受付け後に販売した従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■ご対応のお約束時からご親族の同席をお願いし、ご親族の同席が難しい場合は、申込書の受付け後に販売した従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行いました。取り組み内容に記載の対応を全件実施し、実施状況を顧客管理システムに記録したうえで保険会社への報告を行っています。なお、対応状況については、毎月上席者において、更にモニタリングを行う部門において確認しました。

【原則5（注3）、原則6（注2、注4）】

方針3. お客様への良質なサービスのご提供

お客様からのご契約後の契約内容変更のお申し出などにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、お客様からの保険契約に関わるお問い合わせに対しても、分かりやすく丁寧に対応します。

<取り組み内容>

■当社は、保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対して、エリアごとの担当者や内勤事務スタッフがお客様のご要望や状況に応じて、対面、Webを活用し対応しています。また、各保険会社の保険金・給付金支払い部門との連携により、速やかなご請求のお手伝いをさせていただいております。

【原則2（（注）を含む）】

<取り組み内容>

■当社は、顧客管理システムを使用し、お客様一人ひとりの対応履歴を記録しており、お客様とのコミュニケーション向上に活用しています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■顧客管理システムへの対応履歴の記録については、月に一度、上席者にてデータを抽出し、対応報告と突合することで入力漏れがないかチェックを行っています。なお、入力漏れを

発見した際は、担当者に対して入力するよう指導しています。

また、お客様と対応する際は、過去の対応履歴を確認のうえ、当時の経緯や状況を踏まえたコミュニケーションを通じ、お客様満足度の向上に努めています。

【原則2（注）を含む】

＜取り組み内容＞

- 当社は、お客様に安心して保険契約をご継続いただけるよう、定期的にご契約内容の確認のご案内を行っています。また、お客様のライフステージの変化に合わせて、お客様一人ひとりに合わせたアフターフォローを行っています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- 一定期間コンタクトの取れていないご契約者様に対し、担当者の連絡先を記載したダイレクトメールを送付しコンタクトを試みる活動等を通じて、ご契約内容の確認のご案内を行いました。その際、お客様やそのご家族の方々のご年齢やライフステージの最新状況を確認し、ご契約内容の見直しのご提案も行っています。

【原則2（注）を含む】

方針4. お客様本位の業務運営のための態勢の整備

お客様からお寄せいただく「お客様の声」を経営に活かす仕組みや、保険募集・個人情報に係る法令等を遵守する態勢を構築し、運用します。また、お客様と当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お客様とのお取引を適切に管理します。

＜取り組み内容＞

- 当社は、社内に「コンプライアンス統括部」を設置し、経営陣も参画のうえ、お客様サービスや保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた取り組みを行っています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- 「コンプライアンス委員会」や「管理職会議」において、「お客様の声」の発生状況や内容などについて共有を行いました。当社に対するお客様の声のうち、上位を占める申出に対しては全社一丸となり対応を強化しました。一例として、アポインターが使用する社用携帯は勤務時間のみ使用し架電します。その為、不在の留守電に気づいたお客様から「折り返したが時間外のせいか繋がらない」との申出が重なりました。当該課題を認識した為、アポインターの社用携帯の仕様の見直し、留守番電話に「発信専用である旨」伝言することを徹底する等の対応を実施した結果、当社に対する苦情の減少に繋がりました。また、全社への事例・再発防止策を共有することで、お客様対応品質の向上を図りました。

【原則2、原則6、原則7（注）を含む】

＜取り組み内容＞

- お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝については、「お客様の声」として漏れなく記録し、保険会社と共有するとともに、特に苦情については真摯に受け止め、その原因等の分析を行い再発防止に向けた業務改善につなげています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- お客様から寄せられる苦情、相談、要望を漏れなく汲み上げる為、全営業社員が顧客管理システムにお客様からいただいたお声を投稿する取り組みを行っています。「お客様の声」の内容は、保険会社に適時適切に共有するとともに、毎月社内へも周知共有し、アフターフォローを行う際や保険商品のご提案時に留意するよう促しています。

【原則2（注）を含む）、原則6（注6）】

＜取り組み内容＞

- 当社は、保険代理店として保険商品の販売、保全を行う対価として、保険会社から代理店手数料を受領しています。当社は、生命保険会社9社、少額短期保険会社1社、損害保険会社2社の取り扱い代理店ですが、各保険種類において推奨保険会社を1社選定しているため、複数の保険会社間における手数料の多寡によってお客様との利益相反が起こることはありません。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- 複数の保険会社間における手数料の多寡によってお客様との利益相反が生じないよう、保険種類ごとに、あらかじめお客様にお勧めする保険会社を選定しています。また、選定した推奨保険会社等を明記した「オープニングシート」を作成し、お客様へ提示のうえ、保険商品のご提案を実施することで、お客様との間に利益相反が生じない態勢を構築しています。

【原則3】

＜取り組み内容＞

- 当社は、お客様のご意向に沿わない保険商品を推奨、販売し、お客様の利益を損なうことがないよう、様々な視点からその結果をモニタリングしています。また、お客様の満足度や、ご意向にあった商品の提案ができていたかを測る指標として、お申込みいただいた契約の成立状況や成立後の継続状況、お客様から寄せられる苦情の発生状況を毎月モニタリングし、その改善を図っています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- ご契約の成立状況や継続状況、お客様から寄せられる苦情の発生状況等について、毎月モニタリングを行いました。モニタリング結果をもとに、改善が必要な従業員に対しては、

上席者からモニタリング結果を踏まえた指導を行うことでお客様対応品質の改善を図りました。

【原則 2、原則 3、原則 7（いずれも（注）を含む）】

方針 5. お客様本位の業務運営を実践するための担当者の教育等

従業員一人ひとりが「お客様第一主義」、「お客様本位」といった理念を共有し、実践できるよう教育を行います。また、お客様本位の業務の実践を従業員の評価体系に適切に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

＜取り組み内容＞

■当社は、「経営理念」「行動指針」「勧誘方針」といった従業員の考え方、行動の拠り所となる規範を定め、当社ホームページで公表しています。また、集合研修やeラーニング等を通じて、お客様視点に基づく対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について全従業員に教育を行っています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■当社では入社時に全従業員に対し、当社役員より当社の「経営理念」「行動方針」「勧誘方針」等の研修を実施いたしました。また、保険会社のeラーニング等で、商品知識や公的保険制度に関する研修を行っています。

【原則 2（（注）を含む）、原則 6（注 5）、原則 7（（注）を含む）】

＜取り組み内容＞

■当社は、保険募集やコンプライアンスの教育として、当社独自の教育研修体系の整備・実施をしています。主に対面にてお客様対応を行う従業員に対し、医療環境の変化、治療に必要となる経済的負担、公的保険制度や商品知識等、お客様へ充実した情報提供ができるよう研修を実施しています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

■従業員に対し、適正な募集プロセスの実施および告知の重要性等、保険商品のご提案時におけるお客様対応品質の向上のための研修を 29 回実施しました。主に対面にてお客様対応を行う従業員に対しては、入社初期研修やフォロー研修等で、商品知識に加え公的保険制度の研修を実施し、公的保険制度を踏まえた総合的な保障提案ができるよう努めました。なお、研修は講義形式だけでなく、全社をリモートで繋いでのロールプレイング形式なども取り入れることで、実践的な内容となるよう工夫しました。

【原則 2（（注）を含む）、原則 6（注 5）、原則 7（（注）を含む）】

＜取り組み内容＞

- 当社は、保険に関する十分な知識を身につけた専門性の高い人材を育成するために、正社員採用の従業員に対して、生命保険専門課程資格の取得を義務付けています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- 資格取得費用の補助等、計画的な資格取得に向けてのサポートの結果、2026 年 4 月末時点で、所属する正社員全員が生命保険専門課程資格を取得しています。

【原則 2（（注）を含む）、原則 6（注 5）、原則 7（（注）を含む）】

＜取り組み内容＞

- 当社は、お客様の満足度や、ご意向にあった商品の提案ができていたかを測る指標として、契約の成立状況、契約の継続状況、苦情の発生状況等を従業員ごとにモニタリングし、コンプライアンス面も含めて、担当者の人事評価に反映しています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- ご契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況等を従業員ごとにモニタリングしました。また、これらのモニタリング結果を人事評価に反映させるだけでなく、評価者から評価内容のフィードバックや改善に向けたアドバイスをおこなうことで、お客様対応品質の向上を図りました。

【原則 2（（注）を含む）、原則 6（注 5）、原則 7（（注）を含む）】

＜取り組み内容＞

- 当社は、顧客の適合性を判断した金融商品の販売がなされるよう、保険会社主催の金融商品研修やそれに係るコンプライアンス研修を定期的に受講し、商品内容やリスク等の特性について理解を深める場を設けています。また、顧客ニーズや販売動向の把握等の情報交換を目的とし、定期的に金融商品を販売している保険会社とのミーティングを実施しています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- 毎月実施している当社会議の中で、定期的に保険会社主催の金融商品研修を受講しました。併せて、必要に応じて保険会社担当者から個別に情報提供を受けることで、金融商品の商品内容やリスク等の特性について理解を深めました。さらに、全社員向けに保険会社主催のコンプライアンス研修を受講することで、顧客の適合性を判断した金融商品の販売定着に向けた取り組みを実施しました。また、顧客ニーズや販売動向の把握等の情報交換を目的とし、定期的に金融商品を販売している保険会社とのミーティングを実施しました。

【原則 6（（注 3、注 6、注 7）を含む）】