

お客さま本位の業務運営方針

2025年5月期取組状況・成果指標（KPI）

2025年7月1日

保険ダイレクト

株式会社保険ダイレクトは、2024年5月期（2024年4月1日～2024年5月31日） および2025年5月期（2024年6月1日～2025年5月31日）、お客さま本位の業務運営方針の実践に向けて、次の取組を行いましたので報告致します。
また、その取組の結果として成果指標（KPI）も合わせて報告致します。

■ご参考 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」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。）および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」（以下、「補充原則」）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方針」の度の方針に対応しているかを示しております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認下さい。
<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方針」の詳細につきましては、当社ホームページよりご確認ください。
<https://www.hoken-direct.co.jp/doc/for-customers.pdf>

		当社取組方針「お客さま本位の業務運営方針および具体的な取り組み」					
		取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」							
原則2 「顧客の最善の利益の追求」	(注1)	○					
原則3 「利益相反の適切な管理」	(注1)		○				
原則4 「手数料等の明確化」				○			
原則5 「重要な事項の分かりやすい提供」	(注1～注5)				○		
原則6 「顧客にふさわしいサービスの提供」※	(注1～注7 / 注3除く)					○	
原則7 「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」	(注1)						○
金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」							
補充原則3 「金融商品の組成時の対応」※	(注3)					○	
補充原則4 「金融商品の組成後の対応」※	(注2)					○	
補充原則5 「顧客に対する分かりやすい情報提供」※	(注2)				○	○	

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成には関与しておりません。そのため、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、「原則6（注3）」および、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の「補充原則1」「補充原則2」「補充原則3（注1・2）」「補充原則4（注1・3）」「補充原則5（注1）」は本宣言の対象とはしていません。

■「お客さま本位の業務運営方針」 2025年5月期取組状況

取組状況1

お客様最善の利益の追求

【原則2】
《取組方針1》

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」を設定しております。

- お客様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、当社事業推進部にお客様の声として集約されます。
- 事業推進部は、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います。
- また、苦情の状況と改善策は、コンプライアンス委員会に報告されます。
- お客様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、月次ベースで周知を行っております。

なお、お客様の声調査の結果は、「2025年5月期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2

利益相反の適切な管理

【原則3】
《取組方針2》

お客様の利益相反の適切な管理を測る指標として、音声モニタリングし、不適切な会話、説明不足、誤った説明等の集計を行うとともに、発覚した場合は指導教育を行います。

なお、音声ログ確認の状況は、「2025年5月期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3

お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供

【原則4,5 | 補充原則5】
《取組方針3,4》

当社が取扱う保険商品は、特定保険契約以外の保険商品であり、お客様には、保険料や保険金・給付金、経過年数に応じた解約返戻金額など、保障内容についてわかりやすく情報を提供しております。

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テレマーケティングを中心とした通信販売においては保険商品毎のチェックシートを整備の上、お客様への説明を行い、記録しております。また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や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。

なお、音声ログ確認の状況は、「2025年5月期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。

当社は、全47都道府県の幅広い年齢のお客様より保険契約の申し込みを頂いており、ご契約内容の確認や請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内並びに契約保全を目的として、お客様一人一人のご事情に合わせて、フォローコールを行っております。また、口座振替で契約のお客様を対象に、振替されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」を未然に防ぐため、フォローコールを行っております。

なお、契約保全の状況は「2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標3」に、アフターフォローコール実施状況は「2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標4」に示しております。

取組状況4

お客様にふさわしいサービスの提供

【原則6 | 補充原則3、4、5】
《取組方針5》

当社の販売チャネルには、通信販売・訪問販売・Web面談があります。

- 通信販売においては、全ての通話の音声を録音し、その音声ログを営業担当とは別の担当者が聞き、問題点があれば、そのフィードバック等を行うことにより、募集品質の向上を図っています。また、これらのモニタリング状況について保険会社へ報告を行い、双方で内容の検証および情報共有を図ることで、継続的な業務改善に取り組んでおります。
- 訪問販売とWeb面談においては、営業部門の責任者と管理部門の担当者がお客様の意向把握の適切性を確認しています。
- お客様から契約の申込を頂いた後、営業担当とは別の担当者がお客様に連絡し、契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認を行っています。（「後確」といいます。）

また、高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や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、対応しています。

なお、音声ログ確認の状況は、「2025年5月期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。

当社は、保険募集を通じて収集した「お客様の声」を詳細に分析し、根本的な課題解決に取り組んでおります。その内容を反映し、社内研修の実施やコンサルティング力やアフターフォローの強化を継続的に推進しております。また、取扱保険会社と定期的にミーティングや情報交換を行い、課題解決に向けた取り組みを進めております。

取組状況5

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【原則7】
《取組方針6》

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います。

当社はアフラックの専業代理店として、アフラックの定める「お客さま本位の業務運営に関わる方針」に沿った運営に努め、提携先代理店及び当社が担当するお客様の大切なご契約の最新化を行いました。その結果、保全対応を行う提携先代理店数および取扱契約が増加しております。

なお、提携先企業数は、「2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標5」に示しております。また、保有契約件数並び商品割合、最新化件数は、「2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標6」に示しております。

■ 2025年5月期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方針」に基づく顧客本位の業務運営に関する方針・取組状況に係る成果指標（KPI）を、次の通り公表致します。また、取組及びその成果指標に関しては、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て参ります。

本成果指標の＜ ＞は、「お客さま本位の業務運営方針」 2025年5月期取組状況のどの取組における成果指標であることを示しています。

対象期間：
（2025年5月期） 2024/6/1～2025/5/31
（2024年5月期） 2024/4/1～2024/5/31

成果指標1

お客様満足度（お客様の声）

＜取組状況1＞

項目	2025年5月期		2024年5月期	
	件数	構成比	件数	構成比
「ご不満」の声	56件	1.39%	10件	0.84%
満足度調査総数	4,030件	100%	1,195件	100%

■ 2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標2 音声ログ確認の状況

<取組状況2,3,4>

項目	2025年5月期	2024年5月期
モニタリング対象数	4,021件	1,207件
モニタリング実施数	2,972件	847件
モニタリング率	73.9%	70.2%

成果指標3 お客様への保全実績

<取組状況3>

内訳	2025年5月期		2024年5月期	
	件数	構成比	件数	構成比
給付金請求	0件	0%	0件	0%
住所変更等	678件	6.8%	135件	1.4%
解約・減額	1,270件	12.8%	436件	4.4%
その他申出	504件	5.1%	208件	2.1%
総計	2,452件	100%	779件	100%

■ 2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標4 お申込みいただいたお客様へのアフターフォロー状況

<取組状況3>

項目	2025年5月期	2024年5月期
フォローコール対象件数	456,581件	423,558件
フォローコール数	220,610件	131,402件
フォロー率	48.3%	31.0%

成果指標5 提携先企業数

<取組状況5>

項目	企業数	対前年進展率
2025年6月時点	326社	103.5%
2024年6月時点	315社	-
2024年4月時点	604社	-

■ 2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標6 お預かりしている保有契約件数及び商品種別割合,また最新化件数

<取組状況5>

保険種類	2025年5月期		2024年5月期	
	件数	構成比	件数	構成比
がん	2,262件	67.0%	935件	71.5%
医療	661件	19.6%	299件	22.9%
死亡	384件	11.4%	64件	4.9%
年金・介護等	69件	2.0%	10件	0.8%
総計	3,376件	100%	1,308件	100%