

【お客様本位の業務運営に係る取組について】
取組結果報告（2022年度）

（2022年4月～2023年3月迄）

SSI きみどり株式会社の基本方針

当社、SSI きみどり株式会社（以下、「当社」といいます）は、お客様の生活が安心・安全に過ごして頂けるよう、生命・医療の保険を通じて、お手伝いを行うために「お客様本位の業務運営に係る方針」を当社の経営理念として取り組んでまいります。

その為、以下の基本方針を定め、取り組み状況を定期的に公表するとともに必要に応じて改訂を行ってまいります。

<ご参考>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」に係る取組みとの関係は以下の通りです。

金融庁原則	当社の方針
原則1「顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等」	SSI きみどり株式会社の基本方針
原則2「顧客の最善の利益の追求」	【方針1】お客様の最善の利益の追求
原則3「利益相反の適切な管理」	【方針2】利益相反の適切な管理
原則4「手数料等の明確化」	【方針3】手数料等の明確化
原則5「重要な情報の分かりやすい提供」	【方針4】重要な情報の分かりやすい提供
原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」	【方針5】お客様にふさわしいサービスの提供
原則7「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」	【方針6】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

金融庁原則には、各原則に付されている(注)を含みます。

原則5（注2、注4）、原則6（注2～注4）は当社に該当する商品・サービスの取り扱いがないため、方針の対象としておりません。

1. お客様の最善の利益の追求に関する取組状況

当社は、お客様が真に求める生命保険商品・付帯サービスを提供し、お客様に対する保障責任を全うし続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

この方針の取組みに対して、お客様からの声を把握する為に、当社ではお客様からのご連絡（電話・メール）すべてを分類化及びデータ化を行っております。また、契約時・保険給付金等支払時・解約時にお客様へのアンケート実施しており、顧客サービスの向上に努めております。

徹底を図る取組①

お客様からのご連絡（電話・メール）に応じて、各担当責任者が確認を行い、お客様への迅速な対応を行うと共に、生命保険商品・付帯サービスの改善に活かしてまいります。

保険商品に関する お問合せ	給付に関する お問合せ	登録情報の変更	資料送付	その他	合計
963件	3,427件	2,334件	156件	1,215件	8,095件

(2022年4月～2023年3月迄集計)

徹底を図る取組②

契約時に行ったアンケート結果 (有効回答 776件)

現在の営業担当をご存じですか？		知っている	知らない	記入なし			
	回答数	712	48	16	—	—	—
ご加入商品や新商品、お客様からのご照会等に対しわかりやすい説明がありましたか？		あった	なかった	わからない			
	回答数	736	9	31	—	—	—
現在いくつの保険に加入していますか？		1つ	2つ	3つ	4つ	5つ	なし
	回答数	158	332	158	45	67	16

保険に加入されたきっかけをお答え下さい。		必要性を感じて	営業の勧め	会社関係・友人	その他		
	回答数	456	243	54	23	—	—
現在の営業担当をご存じですか？		分かりやすかった	難しかった	記入なし	ふつう		
	回答数	689	66	21	0	—	—

(令和4年4月～令和5年3月迄集計)

保険給付金等支払時に行ったアンケート結果 (有効回答 904 件)

保障内容の満足度について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	387	276	204	21	8	8
代理店の対応について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	483	218	177	9	6	11
当社の総合的な満足度について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	387	306	187	9	6	9
お客様からのご依頼への対応は迅速・的確でしたか？		迅速・的確だった	迅速・的確ではなかった	わからない			
	回答数	853	20	31	—	—	
契約していた保険を途中で解約したことはありますか？		はい	いいえ	記入なし			
	回答数	131	765	8	—	—	—

(令和4年4月～令和5年3月迄集計)

解約時に行ったアンケート結果 (有効回答 279 件)

加入から解約まで、もしくは請求までの総合評価について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	90	60	93	17	15	4
代理店の対応について		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他
	回答数	109	52	87	15	8	8
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	その他

当社の総合的な満足度について	回答数	84	60	107	8	14	6
今後保険に加入・契約する可能性はありますか		ある	ない	記入なし			
	回答数	85	182	12	—	—	—
保険商品のご案内・契約約款・重要事項説明書は分かりやすかったですか		分かりやすかった	難しかった	記入なし			
	回答数	216	43	20	—	—	—

(令和4年4月～令和5年3月迄集計)

○お客様から寄せられた声を活かす取り組みについて

令和4年度（令和4年4月～令和5年3月迄集計）にお客様から頂きました、クレーム・苦情件数は20件で、いずれも未解決事案はありませんでした。

クレーム・苦情に関しては、集計を行い発生原因及び再発防止策を取締役会・コンプライアンス委員会にて共有し、確認・対応を速やかに行っております。

2. 利益相反の適切な管理に関する取組状況

当社は、利益相反の恐れがある取引が発生していないか適切に把握・管理するための体制整備しており、お客様の利益が不当に害することの無いように努めております。

徹底を図る取組

取締役会及びコンプライアンス委員会にて、お客様への利益相反が無いかのモニタリングチェックを行い適切に対応できる体制を構築しております。

3. 手数料等の明確化に関する取組状況

当社は、保険料及び給付金の適正な公表・提示が行えるよう、保険契約時、保険更新時には保険料や給付金の変更も含めて明示を行っております。

徹底を図る取組

ご契約のお客様へお送りする保険証券、保険契約更新のご案内、保険契約継続証は、保険料及び給付金等の必要事項の明確化を行い、お客様に分かりやすくご理解頂けるよう努めております。

4. 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組状況

当社は、高齢の方や障害を抱えられたお客様へ重要な情報を分かりやすく提供する事を第一と考え、公平・公正な理解しやすい資料や書類の提供に努めております。

- ①保険商品の募集にあたって、商品の内容や仕組みについては、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのご意向に対応していることを確認いたします。
- ②保険商品の募集、ご加入後の情報提供・お手続き等のお客様サービスを迅速かつ適切に行うべく、その他様々なサービスチャネルの構築・発展に努めております。
- ③保険金・給付金等の支払事由に該当する可能性のある事象について、契約更新時にお客様にご確認いただくとともに、お客様のライフサイクルに応じた情報提供や保障見直しのご提案を行うよう努めております。

徹底を図る取組

<申込書類のレイアウト>

ご契約に際してご記入頂く申込書・健康告知書には、お客様がスムーズにご記入できるように記入欄などのレイアウトや文字の大きさ等に配慮しております。

また、意向確認書はお客様のニーズを的確に把握する為に、質問内容などをお客様に分かり易い内容に努めております。

<販売代理店への協力>

保険商品の募集、ご加入後の情報提供等を的確に行えるように販売代理店への定期的な情報提供や募集人の教育・講習等を行い、販売チャネルのレベルアップでお客様へのサービス向上に努めております。

<更新はがきの郵送>

保険契約の更新2か月前に「更新はがき」にて更新のご案内を行います。年に1回のご案内により、お客様のライフサイクルの変化を踏まえて、現在ご加入の保険商品の見直し行って頂けます。

5. お客様にふさわしいサービスの提供に関する取組状況

当社は、お客様に最適な商品の選択をして頂くために、お客様のニーズ、意向を十分に把握したうえで、積極的な情報提供を行い保険商品のご案内に努めております。

徹底を図る取組

- ① お客様の保険に関する知識、保険商品加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を総合的に勘案して保険商品のご案内に努めております。
- ② お客様の保険商品のご契約経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うよう努めております。
- ③ 当社の募集代理店において、①、②に定める商品提案等が適切に行える体制が構築されていることを委託開始の際に確認するとともに、当該体制が維持・改善されるよう指導・教育を行えるよう努めております。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組等に関する取組状況

当社は、お客様本位の業務運営の定着を図るため定期的に研修を行い、お客様の最善の利益を追求するための行動や利益相反などがない管理の推進に努めております。

また、従業員の自主性を尊重して、資格取得によるスキルアップが行えるよう給与・研修体系等の整備を行っております。

徹底を図る取組

資格取得支援制度を作り、積極的な資格取得の支援を行い有資格者には給与査定における優遇を行っております。

（資格支援の対象資格）

ファイナンシャルプランニング技能士（厚生労働省認定）

CAP・AFP（日本ファイナンシャル・プランナーズ協会認定）

個人情報保護士（全日本情報学習振興協会認定）

コンプライアンスオフィサー（コンプライアンス推進機構）

終活コーディネーター（冠婚葬祭文化振興財団）