2024年7月1日
日本物産株式会社 保険事業部

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組結果の公表について

日本物産株式会社保険事業部（以下「当社」という）は、2023年度（2023年4月～2024年3月）における、「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組結果を以下のとおりまとめ、公表いたします。

今後も経営理念に基づき、お客さま本位の業務運営をより一層推進して参ります。

1. お客さま本位の業務運営の実践と定着

（1）私たちは、当社の経営理念である『「上質な商品」、「付加価値あるサービス」の提供を通じ、すべてのステークホルダーから選ばれ続ける会社を目指します。』に基づき、高い専門性と職業倫理を持って業務を行い、お客さまの最善の利益を追求して参ります。

（2）私たちは、誠心誠意お客さまのことを一番に考え、責任ある行動のもとに常に最善を尽くすとともに、自己研鑽を通じて自らの価値向上に取り組むことで、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努力して参ります。

＜取組状況＞

（1）本方針を当社ホームページのほか社内ポータルに掲載し、併せて研修を実施することで、企業文化として定着するよう取り組んで参りました。

（2）「すべてのステークホルダーから選ばれ続ける会社を目指す」そして「お客さまの最善の利益を追求する」ための KPI 指標として13ヶ月継続率および25ヶ月継続率を定め、モニタリングを行うことで、安定した基盤と収益の確保を図っております。各継続率の実績につきましては、別紙「自主的な成果指標（KPI）の結果について」をご参照ください。

2. お客さまにふさわしいサービスの提供

（1）保険募集に際しては、健全かつ適切な業務の運営を確保するため、「募集管理規則」等の社内規則のもと、保険業法や各種関連法令を遵守し募集・販売を行います。

（2）お客さまのご意向を正しく把握しながら、加入目的、収入・資産やご家族構成に照らし、最適な保障内容・妥当な保障額の商品をご提案するとともに、当社方針を説明する所定の資料等を使用し、推奨した保険会社（商品）と推奨理由を説明いたします。

（3）お客さまとの取引履歴を保存し、意向把握の実施状況・重要事項の説明状況等を事後的に検証することで、さらなるサービスの向上に活かして参ります。

＜取組状況＞

（1）お客さまに保険商品を提案するにあたり、すべての募集人が適切に対応を行えるよう、以下の項目に関し社内研修を実施しております。

・当社の「比較説明・推奨販売方針」
・お客さまご意向の適切な把握と記録
・お客さまご意向に沿った適切な商品提案
・お客さまへの情報提供と重要事項の説明
・乗換契約時の不利益事項の説明
・投資性の強い生命保険商品（特定保険契約）の商品性と各種リスク

（2）特定保険契約のご提案に当たってはお客さまのご意向やニーズに加え、「適合性の原則」に基づき、資産の状況、投資経験、商品の知識および取引目的等をあらかじめ詳細にお伺いしております。

（3）取引履歴を所属長およびコンプライアンス担当者が事後的に確認し、各種帳票の保管状況を含めた保険募集プロセスの点検を実施しております。また、必要に応じ、各種帳票の改定や社内ルールの見直しを行っております。

（4）デジタル化を踏まえた募集方法として、Web 面談をご希望のお客さまには Teams を利用した Web 面談を実施しております。

（5）日々変化するニーズにお応えするため、推奨方針や取扱保険会社について、必要に応じ見直し・検討を実施しております。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

（1）保険契約の内容およびご契約に関する重要事項については、「契約概要」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり・約款」等の書面の交付等により説明を行い、お客さまに正しくご理解いただけるよう努めます。

（2）ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまなど、特に配慮が必要と思われるお客さまに対しご提案を行う場合には、商品内容等について十分にご理解いただけますよう、ご家族の同席をお願いする、または複数回にわたるご案内の場を設けるなど、わかりやすく丁寧な説明を心掛けます。

（3）外貨建て保険等の特定保険については、お客さまの属性（知識・経験、資産状況、契約の目的等）に照らし、契約締結前交付書面等を使用しながら各種リスクやリターン、ご負担になる費用（契約時費用・解約控除等）等を丁寧に説明し、十分にご理解をいただけるよう努めます。

＜取組状況＞

（1）お客さまの取引経験や金融知識を十分考慮し、平易で誤解を招くことのないわかりやすい情報提供を目指し、お客さまに正しくご理解いただけるよう努めています。

（2）特にご高齢のお客さまに対しては、お申込みのご意向や申込内容について複数回のご説明

を実施する等、より丁寧な対応を実施しています。また、お子様の同席やお子様への説明をお願いするなど、お申込みいただいた内容をご家族にもお伝えするよう努めております。

（3）商品のリスクおよび複雑さ、ならびにお申込みに際しての情報の重要性等に応じた情報提供を実施しています。

（4）特定保険商品の募集に際しては、内在するリスク・リターンのほか、お客さまが負担する費用（契約時費用・解約控除等）がどのようなサービスの対価に関するものであるか等について、十分にご理解いただけるよう情報提供を徹底しております。

4. お客さまの声を経営に活かす取り組み

私たちはお客さまから寄せられた苦情・ご要望・お褒めの言葉等のお申し出事項を広く収集し、原因分析や再発防止策を策定し、内容について社内で共有することで、業務運営改善およびお客さまへのサービス向上につなげて参ります。

＜取組状況＞

（1）お客さまの声を広く収集のうえ、全役員・全所属長が出席する「お客さまの声フィードバック委員会」にて全件共有し、発生原因や再発防止策を確認しております。また、コンプライアンス研修を通じ募集人内で事例を共有し、再発防止策を徹底、業務改善に反映させております。お客さまの声受付状況につきましては、別紙「自主的な成果指標（KPI）の結果について」をご参照ください。

（2）お客さまが求める商品・サービスが多様化する中、お客さまの長期の資産形成をサポートすべく、2022 年 10 月より第一フロンティア生命の商品（特定保険）取扱を開始しております。

5. 利益相反の適切な管理

お客さまに保険商品をご提案するにあたっては、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、保険会社から受取る手数料等の多寡にかかわらず、「勧誘方針」、「比較・説明推奨販売方針」に従い、お客さまのニーズに沿った商品のご提案を実施いたします。

また、お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、適切な管理を行います。

＜取組状況＞

（1）各保険会社から受領する販売手数料には差異がありますが、お客さまの利益が不当に害されることが無いよう、保険会社からの手数料の多寡や、キャンペーンの有無に影響されることなく、当社の「比較説明・推奨販売方針」に則り、お客さまのニーズに合った商品をご提案しております。

（2）「比較説明・推奨販売方針」への対応状況について、事後検証によりお客さまのニーズに沿った商品のご案内が行われているかを確認しております。

6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

私たちは、定期的に商品内容、お客さまに対して説明すべき事項・説明方法、コンプライアンス等に関する研修、勉強会を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

＜取組状況＞

（1）お客さまに品質の高いサービスの提供を行うことができますよう、募集品質および募集スキルの向上のため、募集人に対し研修を実施しました。社員研修の実施状況につきましては、別紙「自主的な成果指標（KPI）の結果について」をご参照ください。

（2）NB 推奨ライセンス（当社社員が身に付けておくべき土台となる知識を定義し、会社として取得を奨励する資格）を導入し、保険代理店として直接的・間接的に必要な能力開発の支援に会社として取り組んでおります。

7. 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係について

本方針は、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」といいます）に基づいております。原則との対応関係は対応表をご確認ください。

なお、当社は複数の金融商品・サービスを組み合わせパッケージ化した販売は行っておらず、商品の組成に携わる金融事業者ではございません。このため、原則のうち「原則5（注2）」「原則6（注2）（注3）」に該当いたしません。

＜取組状況＞

上記のとおり「非該当」となります。

以　上

【別紙】

自主的な成果指標（KPI）の結果について

1．アフラック継続率

＜13ヶ月継続率＞

年度	2021 年度 （契約年月：2019 年 12 月 ～2020 年 11 月）	2022 年度 （契約年月：2020 年 12 月 ～2021 年 11 月）	2023 年度 （契約年月：2021 年 12 月 ～2022 年 11 月）
継続率	95.87%	94.85%	95.67%

※算定方法
分母：契約年月の成立契約件数
分子：所定の時点で有効であると判明した契約件数
2021 年度…2022 年 3 月末日
2022 年度…2023 年 3 月末日
2023 年度…2024 年 3 月末日

＜25ヶ月継続率＞

年度	2021 年度 （契約年月：2018 年 12 月 ～2019 年 11 月）	2022 年度 （契約年月：2019 年 12 月 ～2020 年 11 月）	2023 年度 （契約年月：2020 年 12 月 ～2021 年 11 月）
継続率	96.67%	95.68%	95.20%

※算定方法
分母：契約年月に成立した契約のうち、13 ヶ月目に有効であった契約件数
分子：所定の時点で有効であると判明した契約件数
2021 年度…2022 年 3 月末日
2022 年度…2023 年 3 月末日
2023 年度…2024 年 3 月末日

引き続き、13ヶ月継続率・25ヶ月継続率ともに高い水準を維持しております。

2、ネオファースト生命契約維持率

＜13ヶ月契約維持率＞

年度	2021 年度 （契約年月:2021 年 2 月 ～2022 年 2 月）	2022 年度 （契約年月:2022 年 2 月 ～2023 年 2 月）	2023 年度 （契約年月:2023 年 2 月 ～2024 年 2 月）
継続率	95.56%	98.82%	98.81%

※算定方法
分母:契約時期の成立契約件数
分子:所定の時点での残存件数
2021 年度…2022 年 3 月 1 日
2022 年度…2023 年 3 月 1 日
2023 年度…2024 年 3 月 1 日

＜25ヶ月契約維持率＞

年度	2021 年度 （契約時期:2020 年 2 月～ 2022 年 2 月）	2022 年度 （契約時期:2021 年 2 月～ 2023 年 2 月）	2023 年度 （契約時期:2022 年 2 月～ 2024 年 2 月）
継続率	94.96%	94.46%	96.31%

※算定方法
分母:契約時期の成立契約件数
分子:所定の時点での残存件数
2021 年度…2022 年 3 月 1 日
2022 年度…2023 年 3 月 1 日
2023 年度…2024 年 3 月 1 日

取扱開始から 5 年が経過し、保有件数も増加しておりますが、
13ヶ月契約維持率・25ヶ月契約維持率ともに安定して高い水準を確保しております。

3. お客さまの声受付状況

＜総数＞　（単位：件）

	2021 年度	2022 年度	2023 年度
苦情	12	13	11
感謝の声	9	2	2
要望	0	0	0
合計	21	15	13

＜苦情の内訳＞　（単位：件）

	2021 年度	2022 年度	2023 年度
保険の販売・勧誘に関すること	6	5	5
保全手続きに関すること	5	5	3
アフターフォローに関すること			3
商品の仕組み・サービスに関すること	1	3	
合計	12	13	11

コロナ禍で増加した給付金のお手続き遅延に関するお申出は解消した一方で、
ご高齢者からのお申出やアフターフォローに関するお申出が増加しました。
お申出内容を踏まえてそれぞれ再発防止策を策定・実施するなど、
お客さまの声を集約し経営に活かす取組を行っております。
なお、新たに取扱を開始した特定保険に関するお申出はございません。

4. 社員研修の実施状況

（単位：回）

	2021 年度	2022 年度	2023 年度
コンプライアンス研修	25	24	24
営業・事務・商品研修	18	38	39

特定保険商品の取扱開始に伴い、研修内容の充実を図ることで、
募集品質の向上・募集人のスキル向上に努めております。

以　上