

届出フォーマットに則した内容の整理

2025年7月2日

※2025年3月末基準

	取組方針（FD宣言）_2024年度	取組状況（取組結果）_2024年度※実際に取り組んだ内容
考え方	当社は「お客さまが”人生の勝利者”となるためのお役に立ちたい」を実現するべく、全国に拠点を有する乗合代理店として営業活動を展開しております。 保険業界はデジタル化の進展や社会的課題などにより環境が大きく変化しています。当社が今後もお客さまに選ばれ続ける代理店となるためには、こうした変化に對し臆することなく果敢にチャレンジし、自らも変化し続けることが肝要と考えております。 こうした点を背景として、お客さまの最善の利益の追求が当社の収益の拡大につながり、ひいては代理店としての成長の源泉となることを社員一同が認識したうえで、お客さま本位の業務運営として以下の取組を実行いたします。	株式会社ウインライフ（代表取締役 廣井 孝光、以下「当社」といいます）は、2024年度（2024年4月1日～2025年3月31日）における「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取組状況をまとめましたので、公表いたします。 当社は、広域大規模乗合代理店として、「お客さま一人一人のニーズに合致した無理のない、また無駄のない保険商品ご提案のため、共に考え、お客に立てる代理店をミッションとして掲げております。さらに行動指針としまして、その行動は、「お客さま」のためになりますか、「ウインライフ」のためになりますか、「保険会社」のためになりますか、「自分自身」のためになりますか、この4つのためになりますかを常に自問し行動することを掲げております。 2024年度は、引き続き本経営理念の浸透を図っております。特に、損害保険業界全体で顧客本位の業務運営が徹底される動きを踏まえ、取引保険会社との対話の活性化等、当社のお客さま本位の業務運営にかかる取組に関し再検証に着手いたしました。
	方針1. お客さま本位の業務運営を推進するための取組	方針1. お客さま本位の業務運営を推進するための取組
①	当社は保険のプロフェッショナルとして高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行することで、お客さまの最善の利益の追求を実現いたします。 個々の社員が取組方針に基づき推進する具体的な活動を、十分理解し実行できるよう以下の項目に取組み、企業文化としての定着を図ってまいります。 ・本方針を社内イントラネット（名称：損保クラウド、以下同じ）に掲示し、全社員への周知を図ります。 ・本方針の浸透を目的とする社員向け研修を企画し、実行いたします。 ・本方針に関する取組状況を検証するための指標として、KPI(評価指標/Key Performance Indicator)を当社ホームページ上にて公表いたします。 ・本方針は年に一度定期的に見直すこととし、お客さまのみならず取引保険会社にも十分にご理解いただきます。 ・本方針の推進は経営企画室がその業務を担い、社内地域本部・部支店と協働して取組を実行いたします。取組の遂行状況は半期ごとに役員会に報告され、当社ホームページ上にて公表いたします。	方針1については、以下を実施いたしました。 (1)お客さま本位の業務運営方針について、当社ホームページおよび社内イントラネットに掲載しております。 (2)本宣言に基づく取組内容・結果およびKPIを当社ホームページに掲載いたしました（2025年7月）。 (3)2025年度コンプライアンス・プログラムに本方針の周知を盛り込んでおります。 (4)本方針の取組の一環として、生命保険協会が運営する「生命保険乗合代理店 業務品質評価」の認定に向け申請を行いました。 (5)本方針の取組の一環として、「顧客管理システム」の導入を決定いたしました。
	方針2. お客さまへのわかりやすいご説明、最適な商品・サービスご提供のための取組	方針2. お客さまへのわかりやすいご説明、最適な商品・サービスご提供のための取組
②	当社は経営理念におけるミッションに「お客さま一人一人のニーズに合致した、無理のない、また無駄のない保険商品ご提案のため、共に考えお役に立てる代理店」を掲げ、バリューにおいて社員がとるべき行動を定めています。これら具現のために保険募集に際し、以下のとおり対応いたします。 →支店モニタリング、本部監査（モニタリング）、業務提携先のモニタリング（サンプリング） (1) 募集活動の明確化と実行 ・保険のご提案にあたっては、まず「お客さまのことを十分に知ること」が重要であり、次にお客さまのニーズを明確にし、そのうえで適切なご提案を行う必要があります。当社では、お客さまの意向把握、情報提供等における正確性担保の観点より対面による募集活動を軸としております。他方、お客さまのご意向を踏まえ、取引保険会社が提供するDX（デジタル・トランスフォーメーション）を利用した便益のある仕組み等を検討し、ご提案いたします。 ・当社ではお客さまの便益の観点から口座振替等のキャッシュレス契約を推奨いたしております。 ・募集に際しては、募集形態を問わずお客さまに十分なご理解をいただくために、時間的に余裕のある対応を実行しております。具体的にはご契約の更改の場合、約2ヵ月前よりご連絡を含めた募集活動に着手いたします。 (2) お客さまの属性に合わせた適切なご提案及び情報のご提供 ・お客さまのご意向やライフプランに加えて、外貨建保険や変額保険等（特定保険、以下同じ）といった市場リスクが存在する商品に関しては、資産の状況や取引のご経験、取引の目的等を把握いたします。こうした情報やお客さまのニーズを踏まえ、おすすめする商品、サービスの選定理由、メリット・デメリット等の商品内容及びリスク内容等を保険会社の各種資料等を活用しながら、わかりやすく丁寧にご説明いたします。なお、特定保険に関しましては、お客さまにご負担いただく諸費用について、取引保険会社から提供される情報に基づきご案内いたします。 ・高齢のお客さまへの募集に際しては、商品・サービスのご提案においてお客さまにご理解ご判断いただくための十分な時間の確保及び社内ルールに則したご対応に引き続き努めてまいります。 (3) お客さまへおすすめする商品・サービスについて ・お客さまへおすすめする商品・サービスは年度ごとに見直しを図ることとしております。 商品・サービスの推奨に際しては、個々の社員の販売実績、取引保険会社との関係性を要件として決定いたしますが、募集を通じて当社が得る手数料等、お客さまの状況やご意向に関係のない理由に基づき（お客さまと社員の利益が相反する場合には、その内容は影響を含む）、おすすめする商品・サービスを決定することはいいたしません。	方針2については、以下を実施しました。 (1)募集活動の明確化と実行 ①お客さまの利便性向上、ペーパーレスによる社会貢献等の観点より、保険会社が推進するデジタル手続きをお客さまの属性等を踏まえたうえで推進いたしました。本推進は評価指標（KPI）を設定しております。 ②ご契約の満期の際には、郵送による募集手続き等を踏まえたうえで早期にご案内・情報提供をさせていただき、お客さまに余裕をもってご検討いただくこととしております。本推進は評価指標（KPI）を設定しております。 ③お客さまの利便性向上の点より、引き続きキャッシュレスでのご契約手続きを推進いたしました。本推進は評価指標（KPI）を設定しております。 ④上記品質向上に向けた取組は保険会社との緊密な連携により全社にて推進を行い、一定の成果を残すことができました。 (2)お客さまの属性に合わせた適切なご提案および情報のご提供 ①特に生命保険の募集における募集品質向上を目的として、生命保険協会が運営する「生命保険乗合代理店 業務品質評価」の認定に向け申請を行い、関連する社内規程・マニュアル等の大幅な見直しを行ったうえで全募集人向けの研修を実施しました。また、特定保険分野商品の販売にかかる証跡資料の改善も行っております。 なお、当社は金融商品の組成に携わっておりません。 ②生命保険の募集活動においてさらなる適切性の確保およびお客さま満足の向上を目的として、「顧客管理システム」の導入を決定いたしました。なお、「顧客管理システム」の導入に関しては、保険代理業の業界に大きな実績を有するベンダーを選定いたしました。 (3)お客さまへおすすめする商品・サービスについて ①各社の商品改定等の情報につき、定期的な情報共有の機会を設定するとともに、社内イントラネットの活用により募集人向けの情報発信を適時行っています ②上述「顧客管理システム」の導入に向け、募集プロセスのより一層の改善に着手いたしました。
	方針3. お客さまに適切に対応するための社員教育の取組	
③	本方針における「お客さまの最善の利益追求」のため、個々の社員が高度な専門性を有し、かつ職業倫理を保持することを前提とした社員教育方針及び計画を策定し実行いたします。 ・リスク及びリスク関連情報の適時のご提供や多様化する商品・サービスにおいて最適なご提案の実行を担保するべく、上記教育方針・計画の内容を個別教育・研修カリキュラムとして具体化、実施いたします。 ・カリキュラムは、コンプライアンス関連の教育・研修等、全役職員を対象とするものから、商品分野別ならびに社員個々の属性及びレベルに応じた研修カリキュラムを実施いたします。また、PDCAサイクルにより継続的に研修内容の改善を図ります。 ・特定保険商品分野や高齢のお客さまへのご対応等に関しては、通常より一層の配慮を要する募集活動と位置づけております。特に個別の教育・研修カリキュラムを策定・実施のうえ、お客さまへのご対応につき適切性を確保いたします。	方針3については、以下を実施しました。 ①全募集人を対象とする月度のコンプライアンス研修について、内容の拡大を図りました。具体的には、適時の業界情報や募集活動における有用な情報の提供を実行しました。 ②損保・生保販売における好事例の集約・共有を継続しナレッジとしての蓄積を図ることで、個々の募集人の力量アップにつなげております。 ③生命保険協会が運営する「生命保険乗合代理店 業務品質評価」の認定に向け申請を行い、全募集人向けに特定保険分野の募集品質強化を含めた募集活動にかかる研修を実施しました。
	方針4. “お客さまの声”を経営に活かす取組	方針4. “お客さまの声”を経営に活かす取組
④	・日常の募集活動において、お褒めの言葉を含め“お客さまの声”を頂戴しております。当社では、“お客さまの声”を有用な情報と位置づけ、収集・分析の合理的な仕組みを構築し運用いたします。 ・お客さまの声の分析・評価を経営企画室が中心となり実行し、好事例を含め適宜全社へ向けた周知を図ります。 ・取引保険会社各社が実施しているお客さま向けの各種アンケート結果は、当社にとって有用な情報と位置づけております。情報の有効活用に向け、これも経営企画室が中心となり関係各社との関連情報の共有、分析、意見交換を実施し、当社の経営や社員教育に活用いたします。	方針4については、以下を実施しました。 ①2024年度のお客さまの声1,772件のうち、苦情案件は683件でした（お客さまの声における占有率は38.5%）となっています。お客さまの声の集約結果・分析内容はレポート化し、経営および全募集人に共有しております。 ②「お客さまの声」管理の効率化、さらなる関連事項の記録促進を目的として「顧客管理システム」の導入を決定いたしました。
	方針5. お客さまへのご契約後のサポートに関する取組	方針5. お客さまへのご契約後のサポートに関する取組
⑤	当社ではご契約時点だけでなく、ご契約後の保険金・給付金等のお支払い、ご契約内容の確認・変更手続きのサポートを行っております。 ・ご契約後に生じるお客さまの生活環境変化、経済状況の変化等により生じる各種手続きや新サービス等の有用な情報提供等を目的として、携帯番号、メールアドレス等、お客さま情報の網羅的かつ適正な取得及び管理を実行いたします。	方針5については、以下を実施しました。 ①ご契約後のアフターフォローに関し、マニュアル策定による再整備を行いました。特に生命保険契約のサポートに関しましては、生命保険協会が運営する「生命保険乗合代理店 業務品質評価」の結果を踏まえ改善を図ることとしております。