

**お客さま本位の業務運営の取組状況と
その遂行状況を確認する指標（KPI）の評価について**

2022年7月1日

株式会社メモリード・ライフ

目 次

「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社方針との対応関係】

はじめに	方針の策定・公表と取組状況・KPI設定/評価の定期的公表	P. 3
【方針1】	お客さまの最善の利益の追求	P. 5
【方針2】	利益相反の適切な管理	P. 8
【方針3】	手数料の明確化	P. 9
【方針4】	お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	P.10
【方針5】	お客さまにふさわしいサービスの提供	P.12
【方針6】	方針の定着・浸透に向けた取組み	P.17

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に係る方針」との関係は以下の通りです。

金融庁原則	当社方針	(取組指針)
原則1 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】	はじめに(前段)	
原則2 【顧客の最善の利益の追求】	【方針1】お客さまの最善の利益の追求(Ⅰ)(Ⅱ)	指針1・2・3
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	指針1
原則4 【手数料の明確化】	【方針3】手数料の明確化(Ⅰ)(Ⅱ)	指針1
原則5 【重要な情報の分かりやすい提供】	【方針4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	指針1・2・3
原則6 【顧客にふさわしいサービスの提供】	【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供(Ⅰ)(Ⅱ)(Ⅲ)	指針1・2・3・4・5
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】方針の定着・浸透に向けた取組み	指針1・2

はじめに - 方針の策定・公表と取組状況・KPIの設定・公表について①

当社、株式会社メモリード・ライフは、お客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、『お客さま本位の業務運営に係る方針』を見直し、方針を改定（2021年7月）するとともに、その取組・遂行状況等およびそれを確認する指標（KPI）を公表いたします。

今後、当方針の取り組みに対して、お客さま視点に立った業務運営のさらなる強化およびお客さまとの信頼関係の維持・向上を図るため、当指標を用いて測定のうえ、その結果を開示するとともに、必要に応じて見直しを行い、改善を図ってまいります。

▶ お客さま本位の業務運営を示す指標（KPI）の設定

お客さまにとって最適な商品やサービスを提供し、お客さま本位の業務運営を通じた取り組みが、“ご加入時”、“ご継続時”、“お支払時”において、お客様にご満足いただいているかを示す指標として、以下3つの指標を設定いたしました。

1

❖ 新契約件数および保有契約件数 ❖

□ お客さまとの接点の広がりとして、新たな契約と保有契約数の維持は、お客さま本位の業務運営の浸透の結果ならびにお客さまからいただいた信頼の表れと考えております。

2

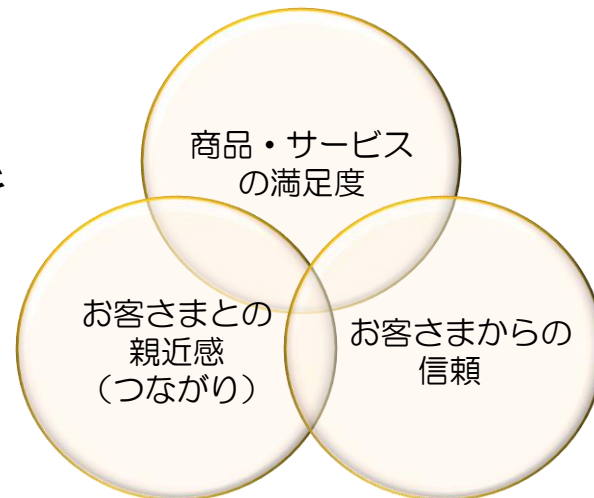
❖ お客さまの声（件数） ❖

□ お客さまからの当社の経営に関する課題や改善点に対する重要なお指摘と位置づけております。

3

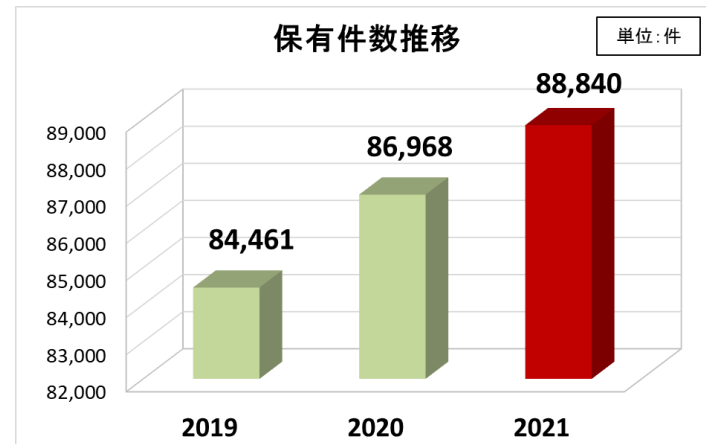
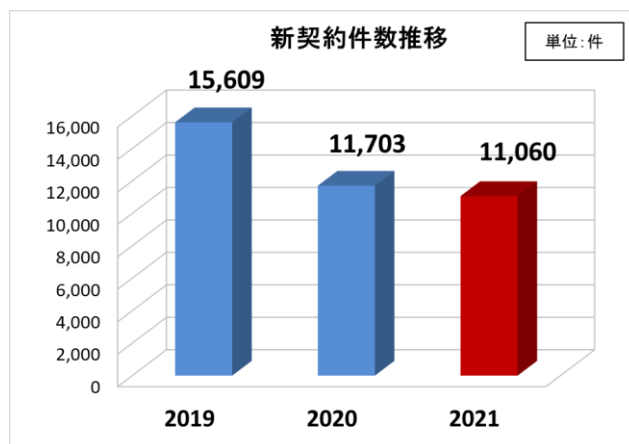
❖ 保険金等支払に関する満足度 ❖

□ お客さまへの保険金等のお支払いを重要な責務と捉え、その手続きや対応の満足度を重視しております。



はじめに - 方針の策定・公表と取組状況・KPIの設定・公表について①

1 ❖ 新契約件数および保有契約件数 [2019年度～2021年度]



2 ❖ お客様の声件数 [2020年度～2021年度]

申出区分	2020	2021					構成比 [%]
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	
新契約	28	7	1	2	1	11	23.9%
収納	3	4	1	1	1	7	15.2%
保全	18	6	6	2	6	20	43.5%
保険金支払	3	1	1	2	0	4	8.7%
その他	5	0	2	2	0	4	8.7%
【合計】	57	18	11	9	8	46	100.0%

◎ 代理店を中心として苦情に対する認識が浸透し、苦情の早期報告が図られております。今後も、お客様の声を真摯に受け止め、業務プロセスを見直し、改善につなげてまいります。

3 ❖ 保険金支払に関する満足度 [2021年4月～2022年3月アンケート結果]

保険金の支払手続 の満足度	92.3%	保険金の支払期間 の満足度	96.2%	担当者の対応 の満足度	88.5%	全体的な 満足度	92.9%
	(昨年 88.2%)		(昨年 89.6%)		(昨年 90.9%)		

※ アンケートの結果は、保険金のお支払を行ったお客様へご協力いただき、集計したものととなります。(5段階評価の内、“大変満足”、“満足”の回答を集計した数値)
当年度、アンケートの内容を一部変更しております。

【方針1】お客さまの最善の利益の追求

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 新型コロナウイルス感染症への対応に関する取組み

□ 当社は、新型コロナウイルス感染症により影響を受けたお客さまの保険契約に対して、下記「特別措置」を実施し、お客さまの安心・安全が確保されるよう努めてまいります。

1 保険料払込猶予期間の延長について

緊急事態宣言が発令された地域のご契約を対象に、お客さまからお申し出に応じて、保険料の払込みについて猶予する期間を最長6ヶ月延長いたします。

2 保険金・給付金の簡易・迅速なお支払について

保険金等のご請求の際にお申し出いただくことで、必要書類の一部を省略すること等により、簡易・迅速なお取扱いをいたします。

3 保険証券等を紛失した場合の措置について

保険証券、届出印鑑等を紛失したお客さまについては、お申し出の保険契約内容の確認ができれば、保険金等の請求案内を行うなど可能な限りの便宜措置を講じます。

◎ 当社内では、全従業員が手洗い、マスク着用等の感染防止に心がけるとともに、時差出勤、リモートワーク、オンライン会議等により人との接触を極力避けて、従業員の安心・安全に努めております。

◎ 当社では、全従業員に定点検査(抗原検査・PCR検査)を実施し、従業員の健康状態をモニタリングしております。

【方針1】お客さまの最善の利益の追求

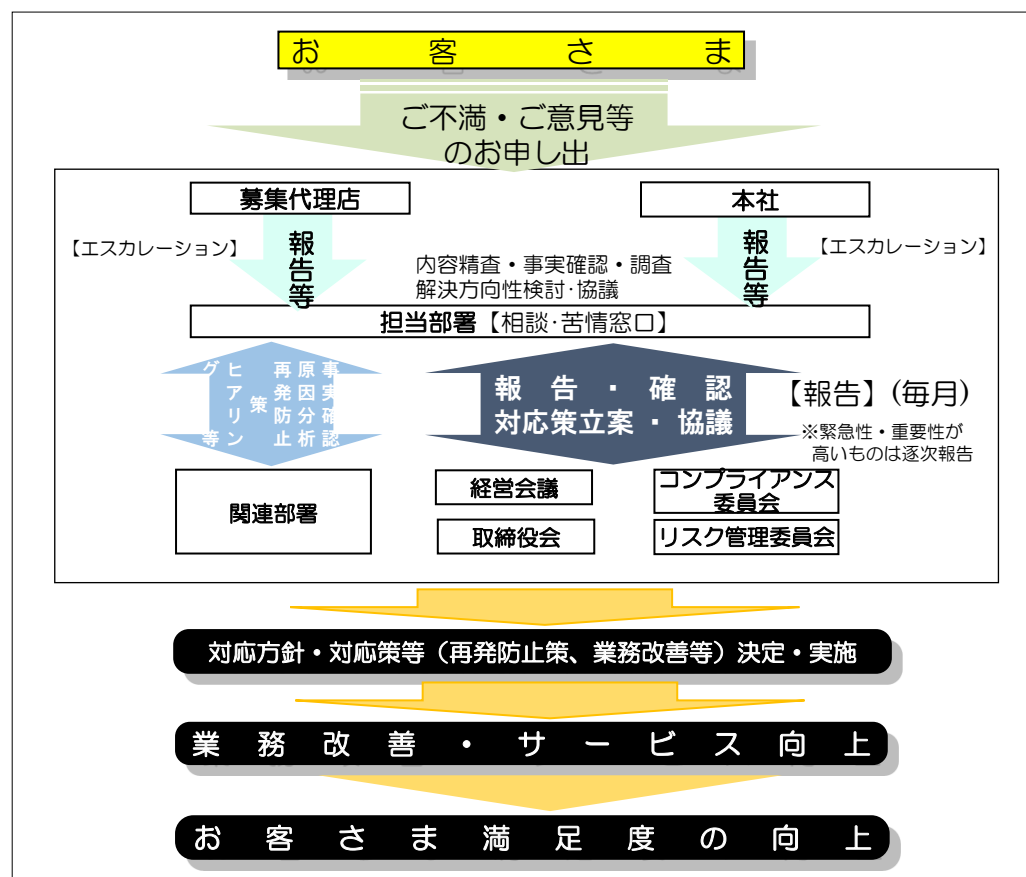
《遂行状況(主な取組結果)》

▶ お客さまの声を経営に活かす取組み（継続実施）

□ 当社は、お客さまから寄せられたご不満、ご意見・ご要望等のお客さまの声を把握し適切な対応をすべく本社への報告ルールを遵守し、経営会議・コンプライアンス委員会・リスク管理委員会等にて共有し、発生原因や再発防止策の確認・対応を速やかに行っております。

□ 当社では、貴重なお客さまの声を整理・分析し、お客さまの満足度の向上へ向けて、業務改善やサービス向上に努めております。

お客さまの声を経営に活かす体制



【方針1】お客さまの最善の利益の追求

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 発生原因・再発防止策等の確認と適切な対応、お客さまの声を活かす業務の改善と品質の向上

□ お客さまから寄せられたご不満やご意見等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、帳票の見直しやお客さまの属性等に即した対応など、業務運営や経営の改善に活かしております。

《主な改善事例(2021年度)》

1 契約内容変更手続書類の簡素化

契約変更時の書類手続きには契約者の捺印(実印または契約時に押印したもの)を求めておりましたが、契約者の自署のみとし、捺印を不要とすることで利便性、効率性を高めてまいりました。

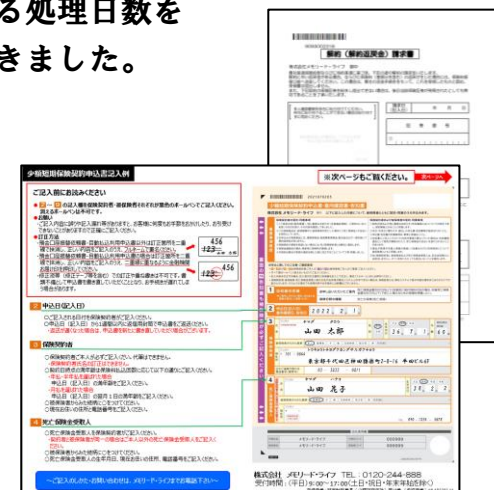
2 お申込みから保険証券発送までに要する日数の改善

保険契約申込書を受付けた日からお客様へ保険証券を発送する日までに要する処理日数を約14日間から約7日間に短縮し、契約者に早く成立結果をお伝えすることができました。

3 保険契約申込書の改訂

保険契約申込書について、記入漏れや記入間違いなど不備の多い箇所を、契約者や被保険者にとって分かりやすく、記入しやすい申込書に改訂いたしました。

具体的には、保険契約者と被保険者がそれぞれ記入いただく欄を色と番号で区分し、特に不備が多く発生した続柄欄を大きく改善した結果、1箇所も不備のない割合が10%改善いたしました。



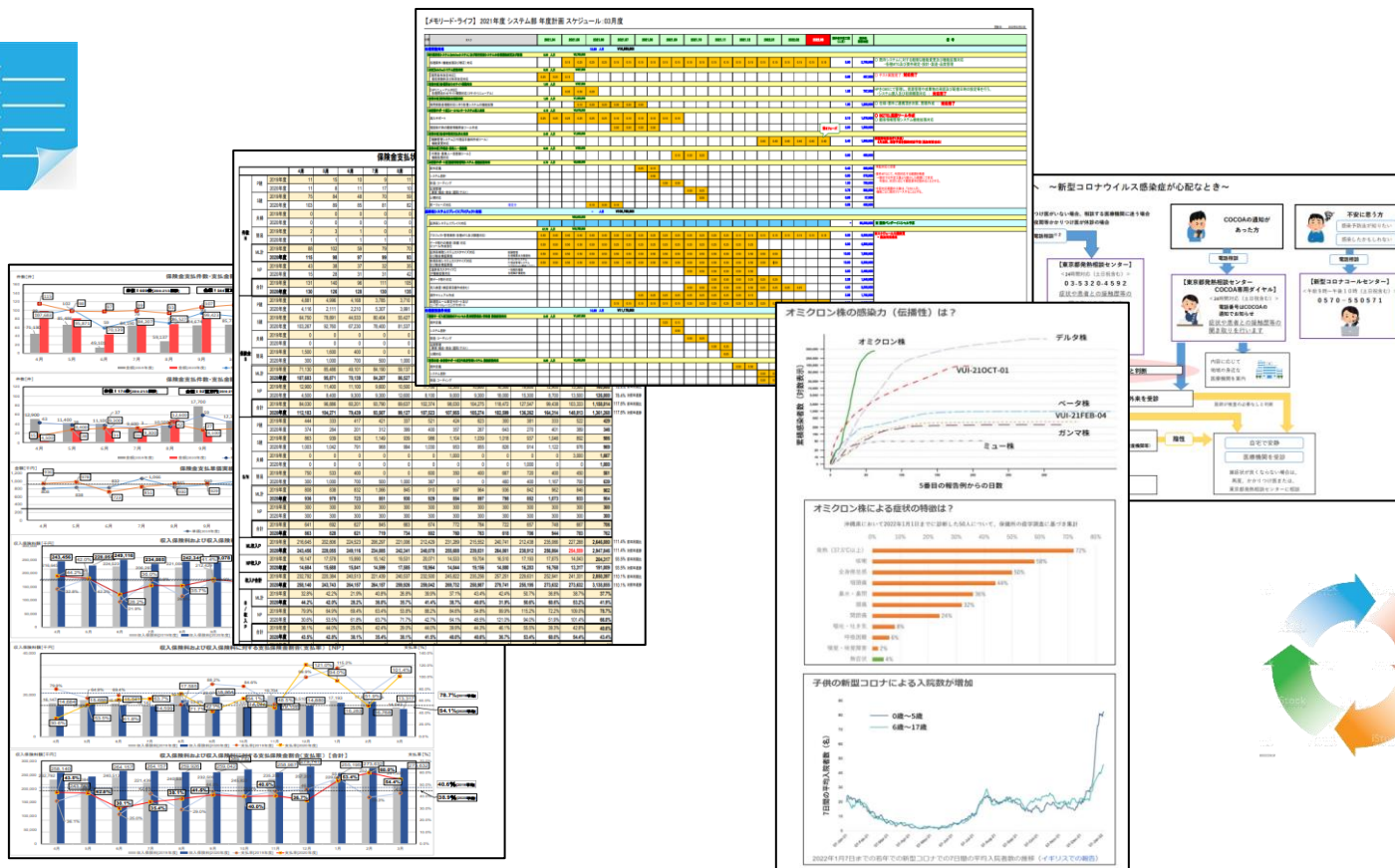
The image displays two versions of an insurance application form. The top version is the original form, and the bottom version is the revised form. The revised form features color-coded sections (yellow, green, blue) and numbered labels (1, 2, 3, 4) to guide the applicant. It also includes a 'Family Relationship' section with a table for listing family members. The bottom right corner of the revised form contains contact information for Mori-Link.

【方針2】利益相反の適切な管理

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ コンプライアンス委員会・リスク管理委員会におけるモニタリングチェック

□ 当社では、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するとともに、お客さまの利益が不当に害されることのないようリスク管理委員会において、四半期毎にリスクモニタリングチェックを行い、適切な管理態勢に努めております。



0

【方針4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ お客さまに、わかりやすく見やすい、パンフレット等の情報提供

- お客さまの視点に立って、わかりやすく理解しやすい募集時・契約時・保全時の資料や手続き書類を作成し、お客さまに提供・説明しております。



❖ わかりやすいパンフレット等への刷新

- ▶ 理解しやすいデザイン・スタイル・文字構成等に配慮して刷新し、各媒体へ展開しております。



【方針4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 会社および事業に関する、わかりやすい情報の提供

□ 会社の業務状況や事業の取り組みに関して、ディスクロージャー資料を年1回発行し、冊子として縦覧に供するほか、本決算の財務情報、事業報告などとともに、ホームページにて掲載し、常時ご契約者等の皆様にご提供しております。

❖ 刷新したディスクロージャー資料・会社案内の展開

▶ 直近の業績や会社の事業状況、態勢等をシンプルでわかりやすい内容・デザインに昨年度刷新し、内容を充実して展開しております。



❖ スポーツを通じた地域振興と広報活動

▶ 当社は、スポーツを通じた地域振興や社会貢献を目的として、スポーツ支援やスポンサー活動を行っています。



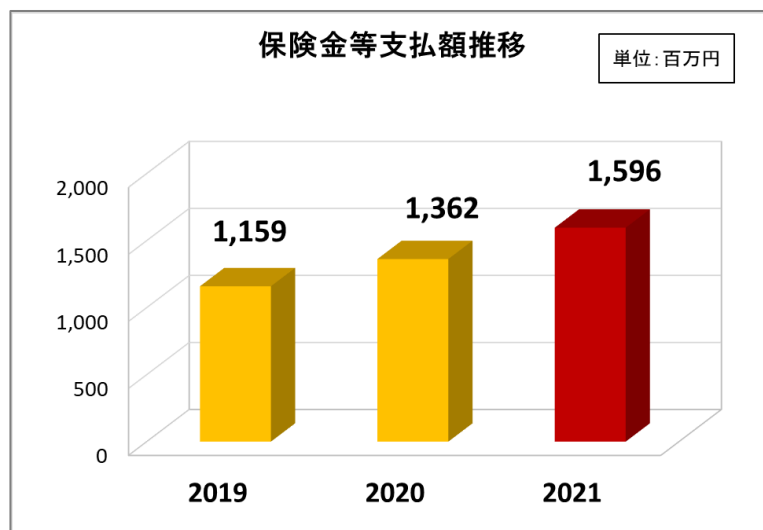
【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 迅速かつ確実な保険金等のお支払い（継続実施）

- 年々増加する保険金等のお支払いを確実にし、多くのお客さまにご満足いただいております。
- 保険金請求書類を受け付けした翌営業日に、一定の条件のもとで、死亡保険金の100%（全額）をお支払いするサービス【保険金クイック支払サービス】を提供し、迅速なお支払いに努めております。

※ 保険金クイック支払サービスを適用したお支払いの割合：約63%



▶ お客さまへの保険金お支払い後に、アンケートにご協力いただいております。

「保険金支払に伴うアンケート」ご協力をお願い

当社は、お客様に一番の安心とご満足いただける商品・サービスのご提供を目的として「保険金支払に伴うアンケート」を実施しております。何卒ご協力をお願いいたします。

※ 「保険金お支払いのご案内」がお客様に届いた日から3営業日の間に回答期限にてご返信ください。

※ 本アンケートはアンケートIDを記載しております。

① 保険金の請求手続きは簡単でしたか。

② 請求のご案内はわかりやすかったですか。

③ 請求書類は記入しやすかったですか。

④ 書類の提出からお支払いまでの期間。

⑤ お支払いされた保険金の金額。

⑥ 請求からお支払いまでの全体的な感想。

⑦ 保険金受取人（ご記入者）様

お名前： _____

ご住所： _____

お電話番号： _____

この度は、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

アンケートの結果は、当社の商品・サービス、その他保険業務の改善に活用させていただきます。ご記入いただいた個人情報、個人情報保護法に基づき、当社のプライバシーポリシーに基づき厳重に管理し、そのほかの目的には利用いたしません。

株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ 総務部 保険金課 第13号 （お問合せ先） 03-3221-1221

⑦ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

保険金受取人： _____

⑧ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑨ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑩ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑪ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑫ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑬ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑭ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑮ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑯ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑰ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑱ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑲ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

⑳ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉑ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉒ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉓ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉔ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉕ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉖ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉗ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉘ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉙ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉚ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉛ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉜ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉝ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉞ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㉟ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊱ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊲ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊳ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊴ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊵ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊶ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊷ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊸ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊹ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊺ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊻ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊼ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊽ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊾ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

㊿ 保険金受取人（ご記入者）様

保険金受取人： _____

【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

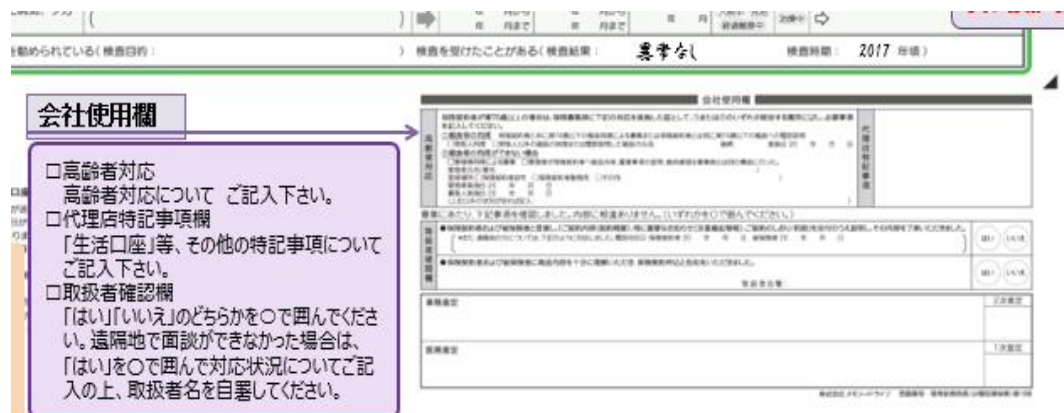
《遂行状況(主な取組結果)》

▶ ご高齢のお客さまの属性等に配慮した適切でわかりやすい対応（継続実施）

- 高齢化といった社会構造・環境の変化への対応、それに伴う高齢者向けの保険サービス向上の重要性の高まりを踏まえ、将来のトラブル防止や高齢者向けサービス向上につなげるため、【保険加入時】【契約継続時】【手続き発生時】のそれぞれの場面において、高齢者への適切でわかりやすい対応をガイドライン<2017年12月1日制定>としてまとめ、代理店や募集人への周知・徹底に努めてまいりました。
- ご高齢の保険契約者等が増加しているなか、誤解や誤認識等を極力軽減し保険契約者等の安心をより一層高めるため、保険加入時の対応方法等の基準を強化したガイドラインへ改定<2020年9月1日改定>いたしました。
(例) 原則、親族等（ご高齢でない成年者）の同席を求め一緒に説明・確認させていただく、など
- あわせて、具体的な取り組みを中心とした代理店向けのガイドラインについても改定し、お客さまの状況に応じた丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、保険契約継続時における対応にも取り組んでおります。



Form titled "高齢者対応" (Elderly Response) showing various fields for personal information, insurance details, and checkboxes for specific services or conditions.



Web portal screenshot showing a "会社使用欄" (Company Use Section) with a purple callout box containing instructions for elderly customers.

会社使用欄

- 高齢者対応
高齢者対応について ご記入下さい。
- 代理店特記事項欄
「生活口座」等、その他の特記事項についてご記入下さい。
- 取扱者確認欄
「はい」「いいえ」のどちらかを○で囲んでください。遠隔地で面談ができなかった場合は、「はい」を○で囲んで対応状況についてご記入の上、取扱者名を自署してください。

【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

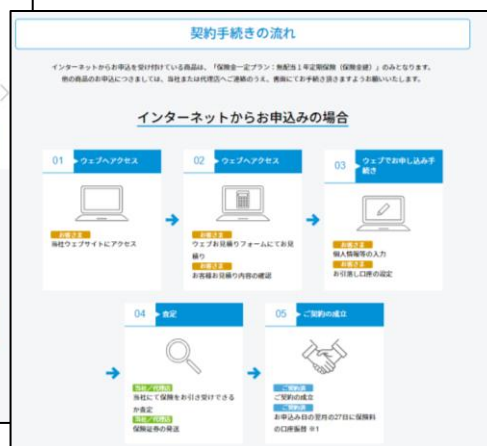
▶ インターネットやデジタルツールを活用した利便性の高いサービスの提供

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、対面による相談・お問合せが困難になっている中、インターネットを通じた様々な情報提供やタブレット・スマートフォンでも手軽に利用できる保険の申込システムを構築しております。
非対面でもお客さまに安全・安心を提供できるよう利便性の高いサービスの提供に努めてまいります。



❖ お客さまの視点で利用しやすいホームページリニューアル

- ▶ 商品・サービスのご案内や資料請求、お客さまの声などの掲載、お手続きの流れ、FAQ等の情報を充実させるとともに、お客さまにわかりやすく見やすいデザイン・レイアウト・文字構成等に配慮し、利便性の高いホームページに刷新いたしました。



【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 自主点検の実施による募集態勢の確認（継続実施）

□ 保険契約取引において適正な保険募集態勢の整備ならびにその構築が求められており、当社では、保険募集代理店業務の健全かつ適切な運営を確保するため、「自主点検」を年1回実施しております。（2021年9月実施）

2021年9月15日

募集代理店各位

株式会社メモリード・ライフ
営業部

募集代理店自主点検実施のお願い

保険募集代理店業務の健全かつ適切な運営を確保し、自主点検の実施が求められております。つきましては、2021年度の自主点検等実施に関する事項をお送りいたしますので、自主点検実施後に、同いただきますようお願いいたします。

【別紙1】 株式会社メモリード・ライフへの提出期限 2021年10月29日(金) 必領

提出日: 年 月 日

株式会社メモリード・ライフ 中

募集代理店自主点検確認報告書

◆2021年度募集代理店自主点検を実施のうえ、各事項について確認したことを報告いたします。

1	募集代理店自主点検実施日	年 月 日
2	募集代理店自主点検実施日	年 月 日
3	募集代理店名	
4	代表者名(店主)	
5	業務管理責任者	
6	点検実施担当者	
7	教育責任者	
8	募集代理店種類	

※詳細(自主点検等の実施方法、当社報告方法等)に募集代理店自主点検実施要領をご参照ください。

【別紙2】 募集代理店自主点検チェックシート(店主用)

○ 代店店名: 実施日: 年 月 日

○ 代店店主(または業務管理責任者):

No.	点検事項	該当するにチェックを付す(はい/いいえ)	点検結果
1	1. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
2	2. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
3	3. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
4	4. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
5	5. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
6	6. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
7	7. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
8	8. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
9	9. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
10	10. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
11	11. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
12	12. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
13	13. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
14	14. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
15	15. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
16	16. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
17	17. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
18	18. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
19	19. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
20	20. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
21	21. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	
22	22. 点検事項の記載は、正確である。	はい/いいえ	

【別紙3】 募集代理店自主点検チェックシート(募集人用)

No.	点検項目	点検結果
1	募集人としての登録事項(氏名、住所等)に変更はない。(使用人は氏名のみ) ※変更がある場合は、すみやかに「募集人登録事項変更届」を提出する必要があります。提出期限は変更日より6ヶ月以内を遵守してください。	はい/いいえ
2	「インフレット」に「契約のしおり・約款」は、最新版を所持しており、代理店名・募集人氏名が記載されている。	はい/いいえ
3	メモリード・ライフの商品内容や社会に貢献した活動の募集文書(未登録文書)を所持していない。 ※募集文書については、事前にメモリード・ライフの審査を受け、承認が必要となります。	はい/いいえ
4	他社の印刷物・中継を記載した文書(新聞、雑誌の広告を含む。)は使用していない。 ※例えば、特約やメルマガの掲載は、事前にメモリード・ライフの審査を受け、承認が必要となります。	はい/いいえ
5	保険募集法第30条(募集人としての登録事項)は、募集人に関する禁止行為(第30条第1項第1号)の「保険募集に関する著しく不適切な行為」等、保険募集時に遵守すべき事項を理解している。	はい/いいえ
6	クリーニング・オフの規定を理解し、お客様に説明している。	はい/いいえ
7	契約時に「特に重要なお知らせ(注意喚起事項)」に契約内容(契約の概要)「契約のしおり・約款」「募集文書」を十分理解いただき交付している。	はい/いいえ
8	「契約事項」については、第一選択を行うとともに、「ありのままの事実」をお客様に記入したことを説明し、正確な内容を交付している。	はい/いいえ
9	申込書や告知書は、契約者及び被保険者本人の自署を捺印している。	はい/いいえ
10	顧客情報は、顧客・失注することがないよう適正に取得・管理を行っている。 ※顧客名簿等は、机上設置されなくなり、またPCは施錠された場所に必ず保管している。	はい/いいえ
11	個人情報保護法に関する指導やトレーニングを受け、その重要性について十分に理解している。 ※契約者や被保険者の氏名や生年月日はもちろん、身体的な事象と連絡先に関する情報も個人情報保護法の対象として認識し、他人に盗みだすことなどを行っていない。	はい/いいえ
12	現在、お客様と密接となっている事象はない。 ※万一、ある場合は所属長又は業務管理責任者にご報告ください。	はい/いいえ
13	「前掲書」に対する保険募集ルールを理解し遵守を徹底している。	はい/いいえ
14	反社会的勢力またはそれと疑われる顧客やマネーロンダリング・テロ資金供与などの関与が想定される場合は、業務管理責任者へ報告し、募集活動を中止するよう徹底しており、現在まで疑いのない顧客との取引はない。	はい/いいえ

回答が「いいえ」の場合、下記に問題点および改善内容を記入してください。

1	実施日: 年 月 日
2	募集代理店名:
3	所属/部署:
4	募集人氏名(自署):

【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 募集代理店への教育・研修・指導の実施による適切な募集態勢の維持・改善

- 募集代理店に対して、オンライン会議なども活用し、募集時の注意事項、販売条件改定に伴う研修や取扱商品に関する勉強会を継続的に実施しております。(2021年度：計256回実施)

代理店事務マニュアル
(新契約・保全・顧客対応)

保全手続簡易マニュアル

送付物 マニュアル

【※ 顧客提示厳禁】
研修資料 2021.7

初期研修
(手数料率あり)
Text【改訂版】

株式会社メモロイド・ライフ

第3章 少額短期保険取扱いのメリット

1. 代理店のメリット

● 営業スキル向上
● コンプライアンス習得

商品の充実
販路拡大の充実

アフターフォロー
継続的なサポート

新商品・サービスの提供
顧客情報の活用・活用

● 自社商品の売上向上
● 事務費用の削減改善

● 顧客満足度のアップ
● 競合他社との差別化

代理店 ⇒ 募集人

募集人 ⇒ 顧客

第7章 コンプライアンス

1. コンプライアンスとは

コンプライアンスとは、法律・社内規程・マニュアル・企業倫理・社会規範といった幅広い規範の遵守を意味しています。その中で、メモロイド・ライフはお客様に適切な商品を提供し、企業の信頼性の向上と持続的な発展を追求しています。

コンプライアンスの重要性は、社会的・企業リスクや個人リスクの軽減に繋がります。また、正しい倫理観の養成で取り組みます。

テキストでは、コンプライアンスに関する項目のうち、保険業法・商品販売法・契約法・文書管理・個人情報保護法について記載しています。

2. 保険業法

1. 保険業法第30条第1項

保険業法第30条第1項では、保険募集人または保険仲介人もしくはその役員もしくはその代理人は、当該契約の締結または当該募集活動において、次の事項を遵守しなければならないと定められています。少額短期保険募集人については、保険契約者の保護や保険募集の公正を図るため、保険募集に關した行為が定められています。

第1号 説明の公正な履行並びに募集事項を適切に説明する

募集人・代理人

- 契約締結に際しては、説明の公正な履行並びに募集事項を適切に説明する
- 重要事項(「説明の公正な履行並びに募集事項を適切に説明する」)について説明した
- 説明の公正な履行並びに募集事項を適切に説明する
- 1年以上の期間もしくは100万円以上の募集、または100万円を超過する募集の募集は、募集開始後3ヶ月以内の募集の停止

2. 募集資料等の改訂

1. パンフレットの改訂

使用するパンフレット	改訂日	改訂内容	募集人による取扱停止日と取扱開始日
旧パンフレット(旧版)	2021年7月1日	使用不可	使用開始 2021年7月1日
新パンフレット(新版)	2021年7月1日	使用開始	取扱開始 2021年7月1日
新パンフレット(旧版)	2021年7月1日	使用不可	取扱開始 2021年7月1日

※ パンフレットの改訂は、募集人による取扱停止日と取扱開始日と一致する。

※ 改訂後のパンフレットは、募集人による取扱停止日と取扱開始日と一致する。

※ 改訂後のパンフレットは、募集人による取扱停止日と取扱開始日と一致する。

販売条件改定 研修資料

メモロイド・ライフ
営業部
2021年7月

4. 苦情とは

2. コンプライアンス違反に起因する苦情例①

項目	具体的な事例
説明相違	● 十分な知識または適法により重要事項や契約内容に関する事項について十分な説明を行わず、誤解をまねいた事例 ○ 1年満了の定期保険であるにも関わらず、毎年の更新時に保険料が増加することについて説明せず、契約者からの苦情(「1年満了とは聞いていたが、保険料が上がることは一言も聞いていない」)により発生。
同意契約(被保険者)	● 被保険者本人の加入同意を得ず、契約者の家族等の間で契約を成立させていた事例 ○ 被保険者本人からの「保険に加入した覚えがない」との電話による苦情で発生。 契約者大塚は、契約締結後、妻の電話による説明のうえ加入した旨を説明したが、夫の契約については妻の言われるまま進め、夫は説明を行わず契約を成立させた。
契約締結(被保険者)	● 契約締結に被保険者印がなかったため募集人が代印をした事例 ○ 申込書(契約者と被保険者が別、郵送)に契約者の署名・押印はあったものの、被保険者については署名のみで押印が不明瞭なため、募集人は、すでに契約者への連絡を試みた。 契約者大塚は、契約締結後、妻の電話による説明のうえ加入した旨を説明したが、夫の契約については妻の言われるまま進め、夫は説明を行わず契約を成立させた。
代印	● 申込書の自署項目や告知書を代筆した。または代筆した事例 ○ 契約時、契約者兼被保険者である夫が急に出社することになり、了解を得ているからと契約者の妻が申込書に記入し、引受保険会社にて、同時申込した妻の契約の筆跡が同一に見えたため、確認したところ代筆が発覚。

◎ 保険業法および関連法令等を踏まえ、お客様の保険加入に関するご意向を把握・確認し、お客さま本位の適切な保険募集を実施するよう徹底・指導しています。

(2021年上期・下期：全役職員向け確認テスト実施 他)

◎ パートタイマー、派遣社員、委託社員も含めて、全役職員へ保険業法および関連法令等の確認・チェックを実施し、お客さま本位の適切な業務運営の動機付け・意識付けとなる環境を整備しています。

【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ コンプライアンス・マニュアルの改定と全社員への周知・徹底

- 2021年12月に、コンプライアンス・マニュアルを見直し、昨今の社会情報等の変化に適合すること、および最新の法令等の改正を反映することを踏まえた改定を行うとともに、事例や図なども盛り込んだ、わかりやすく、コンプライアンス意識の動機付けとなるよう体裁等も刷新し、全役職員の周知・徹底を図りました。



◎ 保険業法および関連法令等を踏まえ、お客さまの保険加入に関するご意向を把握・確認し、お客さま本位の適切な保険募集を実施するよう徹底・指導しています。

【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み

《 遂行状況(主な取組結果) 》

▶ 自主点検によるガバナンス・内部管理態勢のチェック/確認（継続実施）

- 当社における業務の健全性の確保や適切な運営に向けた改善やリスクの軽減等を推進することを目的として、ガバナンス・コンプライアンス態勢および内部管理態勢をチェック・確認するため、チェックリストに基づく「自主点検」を定期的の実施しております。（2021年9月実施）

2020年10月施行
総務部

◎ チェック項目:全134項目

うち、要改善事項6項目

内部管理態勢自主点検実施要領

1. 目的

本取扱要領は、日本少額短
各チェック項目の状況を点検
改善ならびにリスクの軽減等
※ 「協会自主点検チェック

2. 自主点検の実施方法

(1) 実施時期・期間： 毎年

(2) 実 施 内 容： 「自主

(3) 実 施 手 順：

- ①各点検項目の担当部門に立案のうえ、チェックリ
- ②各点検項目の牽制部門にコメントを記載する。
- ③各点検項目の担当役員お必要に応じて担当部門と了した場合は、完了日に

3. 自主点検の報告体制

(1) 経営会議への報告：

- ①毎年9月に、上記(3)
- ②経営会議における他部署メンバー等の

(2) 取締役会への報告：

- ①経営会議の報告状況を踏まえて、毎年
よび対応状況を報告する。

2021内部管理態勢自主点検実施状況・取組課題【メモリード・ライブ】	2021年度 2021.09.30現在	備考									
実施状況	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題
実施状況	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題	取組課題
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備
1. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	2. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	3. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	4. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	5. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	6. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	7. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	8. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	9. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	10. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	11. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備	12. 経営会議・取締役会・監事会・株主総会等における報告体制の整備

【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 全役職員へ向けたe-ラーニングによる社内研修環境の構築

□ 当社では、お客さま本位の業務運営の定着を図るため、定期的実施しているコンプライアンス研修等のほか各業務や法令等に係る各種研修コンテンツをWEB研修、e-ラーニングとして、全役職員が自主的に受講できる研修環境を整備し取り組んでおります。



ログアウト マイページ レポートを提出

お問い合わせ・資料請求 検索

HOME 時流テーマ研修 階層別研修 専門職研修 自己研修・課題解決型研修 セミナー情報

時流テーマ研修

- コンプライアンス > カーボンニュートラル > ニューノーマル >
- ハラスメント > ヘルスケア > ウェルビーイング経営 >
- DX > エコロジカル > ビジネス法 >
- SDGs > グローバル・ダイバーシティ > ビジネスモデル >

New Release

- MBA教育の6分野のエッセンスを一流講師
- 文科省推進のコアカリに準拠した信頼性の
- アニメを駆使したフレームワーク解説やBS
- 経営学の知を活かしたい自分に成長す

本研修では、DXリテラシー、IT・システム、RPAツール、AI・統計・データサイエンス、プロトタイプ

2021年度 コンプライアンス自己点検(上期実施)

コンテンツ名	種類	進捗率/割合	最終
コンプライアンス自己点検(2021年度上期実施)	フォーム	済	2021/03/15

2021年度 コンプライアンス確認テスト(下期実施)

コンテンツ名	種類
2021年度コンプライアンス確認テスト(下期) (15問) (合格ライン:100点)	テスト
2021年度コンプライアンス確認テスト(下期)	レッスン

個人情報管理研修

コース名:【人事・労務】ハラスメント 終了率 100%

【人事労務】ハラスメント研修(基礎)

コンテンツ名

- はじめに「最初に必ず読んでください」
- 1.【教材(研修資料)】「e-ラーニング受講者必須」
- 2.【演習(練習問題)】「集合研修参加者任意、e-ラーニング受講者必須」(25問)
- 3.【チェック・確認テスト】「全受講者必須」(15問) (合格ライン:70点)
- 4.【アンケート(研修後)】「全受講者必須」

コンプライアンス自己点検(2021年度上期実施)

Q1. (回答必須) 【1-1.業務に対する取り組み姿勢/経路確保の遵守】
☐ 法令や社内規程を遵守し、社会のルールに即した結果な行動をとることが、お客様や社会から信頼を得られ、ひいては会社の発展につながることを認識していますか。
☐ はい
☐ いいえ

Q2. (回答必須) 【1-2.業務に対する取り組み姿勢/経路確保の遵守】
☐ 法令や社内規程を遵守し、社会のルールに即した結果な行動をとることが、お客様や社会から信頼を得られ、ひいては会社の発展につながることを認識していますか。
☐ はい
☐ いいえ

Q3. (回答必須) 【1-3.業務に対する取り組み姿勢/経路確保の遵守】
☐ 私は私の立場に、私用目的で会社の郵便、電話、インターネットおよび電子メールを使用しないこと、会社の許可なく設備、文書、帳簿、情報を持ち出してはならないことを認識し、遵守していますか。
☐ はい
☐ いいえ

3.【チェック・確認テスト】「全受講者必須」

※教材をよく読んで、以下の設問に回答してください。

() 欄: 選択肢から1つ選択
 文章の正誤: ☐ またはXのどちらかを選択
 ✓欄: 該当する選択肢を✓

Q1. 以下のケースの中で、一般的に、セクハラになり得る行動に該当するものをすべて選択してください。

- ☐ カラオケでデュエットを強要すること
- ☐ スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にすること
- ☐ 雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せたり、読みだすこと
- ☐ 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌やチークダンス等を強要すること
- ☐ 業務上の成果を話すこと
- ☐ 「男のくせに根性が無い」「女には仕事を任せられない」「女性が職場の花でありさえすればよい」などと発言すること
- ☐ 身体を執断に接触したり、食事やデートにしぶしぶ誘うこと

テスト	合格	100	進捗率を完了	2022/03/15
テスト	合格	100	進捗率を完了	2022/03/15
フォーム	済	2022/02/28		

