

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

2023年6月30日

株式会社メモリード・ライフ

【お問合せ先(照会先)】

株式会社メモリード・ライフ 総務部
e-mail: HQ-ga@memoleadlife.co.jp
TEL: 03-3233-0213

※ 「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社取組方針（「お客さま本位の業務運営に係る方針」）及び取組状況との対応関係表は、本資料のP. 2に掲載しております。

目次

「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社方針・取組状況との対応関係】

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. 7
【方針3】	手数料の明確化	P. 8
【方針4】	お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	P. 9
【方針5】	お客さまにふさわしいサービスの提供	P.11
【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」および取組状況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)	取組状況/KPI
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)		P.3-4
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	P.5-6
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	P.7
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	P.8
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・4	P.9-10
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	P.11-16
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	P.17-20

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, 2023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

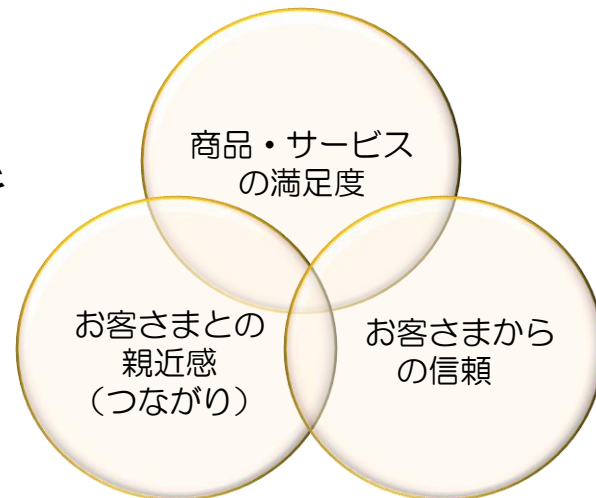
❖ お客さまの声（件数） ❖

□ 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

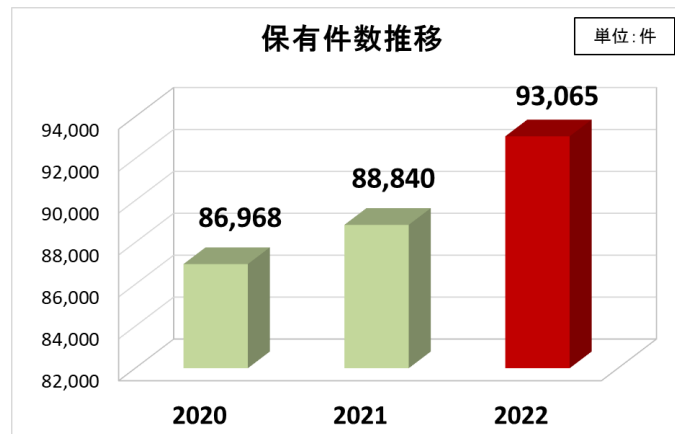
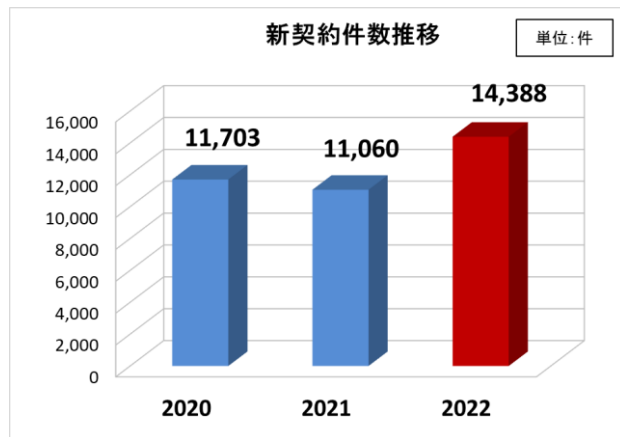
❖ 保険金等支払に関する満足度 ❖

□ 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 [2020年度～2022年度]



2 ❖ お客様の声件数 [2021年度～2022年度]

申出区分	2021	2022					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	11	1	12	10	3	26	14.1%
収納	7	6	14	5	6	31	16.8%
保全	20	18	34	28	24	104	56.2%
保険金支払	4	2	5	1	7	15	8.1%
その他	4	1	3	4	1	9	4.9%
【合計】	46	28	68	48	41	185	100.0%

◎ 2022年度からより多くのお客様の声を収集するために、マニュアル等の見直しや意識向上を図り、当社社員はもとより募集代理店からもお客様のご不満やご要望の声を集めた結果、昨年度に比べ約4倍に増加しました。今後も、お客様の声を真摯に受け止め、業務改善・サービス向上を進めてまいります。

3 ❖ 保険金支払に関する満足度 [2022年4月～2023年3月アンケート結果]

保険金の支払手続の満足度	93.3%	保険金の支払期間の満足度	92.1%	担当者の対応の満足度	93.3%	全体的な満足度	90.6%
	(昨年 92.3%)		(昨年 96.2%)		(昨年 88.5%)		(昨年 92.9%)

※ 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、その結果を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)

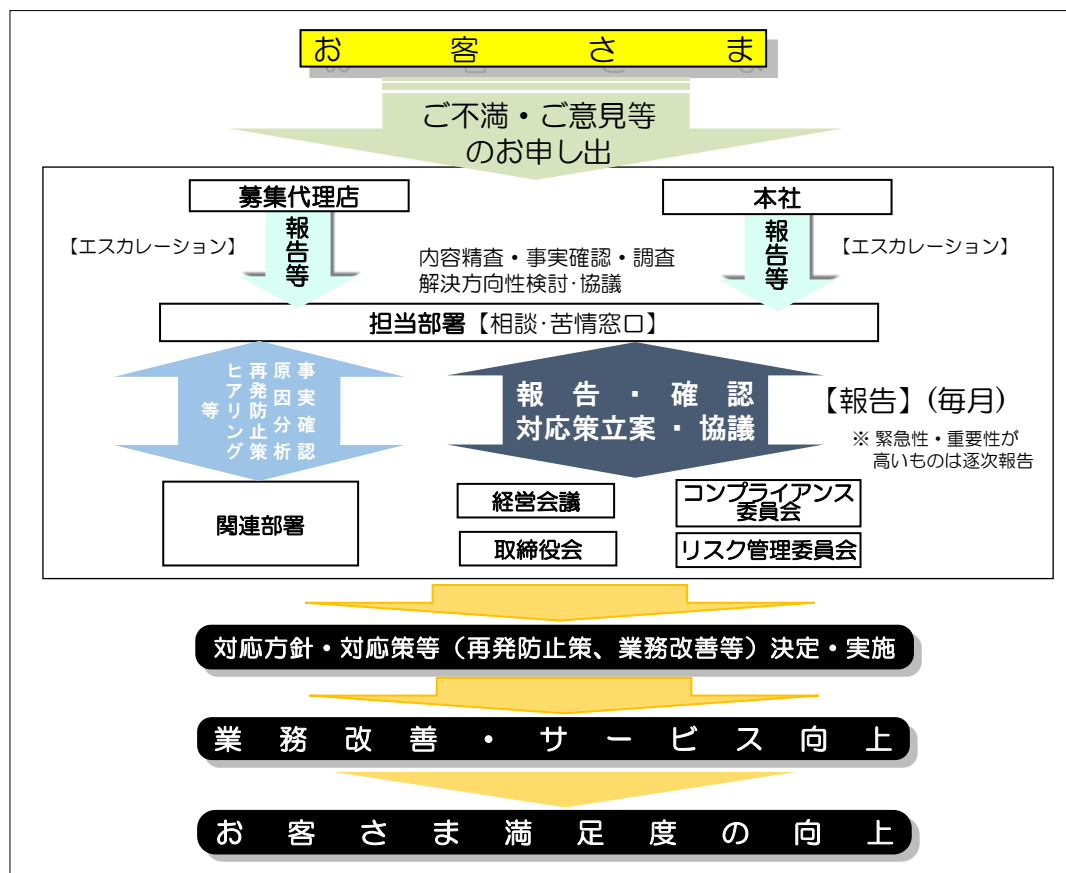
【方針1】お客さまの最善の利益の追求

《遂行状況(主な取組結果)》

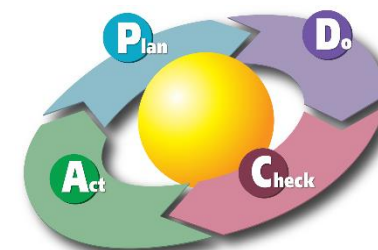
▶ お客さまの声を経営に活かす取組み（継続実施）

- 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。

お客さまの声を経営に活かす体制



- 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。



【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（2022年度）》

1 解約請求書・契約内容変更請求書の改訂

解約請求書・契約内容変更請求書への記入方法がわかりにくというご意見があったため、書類を改訂いたしました。また、予めバーコードを入れることで、書類受付時のスキャニング作業の効率性を高めました。

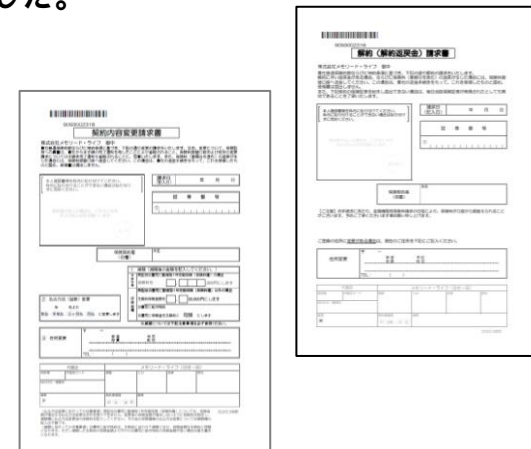
2 お申込から保険証券発送までに要する日数の改善

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7日間から約4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 更新案内の改訂

毎年お客様へ送付する更新案内には、更新後のご契約内容を記載しておりますが、加えてお知らせ内に保険種類の特徴を記載することとしました。

具体的には、「保険金建」「簡易告知型」「夫婦連生」は、『**毎年保険料が上がります。**』と記載し、「保険料建」は『**毎年死亡保険金額が下がります。**』と記載しました。



【方針3】 手数料の明確化

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 保険料の正確な公表・提示と更新時の案内通知（継続実施）

- 当社では、将来の保険料を含め契約時および更新時に正確に明示した保険料を提示・案内しております。また、インターネットを利用したホームページ等では、条件に応じた保険料の見積もりが算出・明示できるしくみを構築しております。

❖ 帳票等に記載した保険料等の案内

《保険証券》

少額短期保険証券

東京都千代田区 有明 1-4-15
株式会社 メモロイド・ライフ
代表取締役 寺田 仁

主契約・特約の種類	保険期間	保険金額	単位	償付率	円
死亡保険金	1年	600,000	円	100%	5,004
災害死亡補償特約	1年	600,000	円	100%	168
特約疾病特約				100%	5,004

保険料の払込方法(継続 定額) 口座振替 毎月 合計保険料 5,202 円

更新後の支払方法(継続)	更新後の保険料	更新後の償付率
2023年	5,202	100%
2024年	5,202	100%
2025年	5,202	100%
2026年	5,202	100%
2027年	5,202	100%
2028年	5,202	100%

❖ ホームページ上の保険料の提示

《保険料見積りのシミュレーション》

お客様の生年月日・性別をご入力ください。

生年月日: 1975/昭和50 年 1 月 1 日

性別: 男性 女性

契約年齢: 50歳7ヶ月 性別: 女性

見積りを開始する

保険金一定プラン
無配当1年定期保険 (保険金健)

主契約の表示	死亡保障 期間1年	200 万円	4,160円	6,240円
契約 更新する	30円	1,70円	330円	

合計保険料 750円 4,330円 6,570円

《更新案内》

保険契約更新のお知らせ

拝啓 日頃格別のお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。

ご継続頂いておりますご契約につきまして、まもなく更新の時期を迎えますので、ご案内申し上げます。ご契約の継続をご希望されない場合は、更新日の直前直前までに、表紙のお問合せ先までご連絡を頂き、更新前の手続きをお取り下さい。

更新後のお手続きがスムーズなため、ご契約は右表の内容にて更新され、継続致します。なお、更新後の第一回保険料をお払込み頂けない場合、保険契約は更新されず、更新前のご契約の保険期間満了日に限り消滅します。

更新後のご契約内容	更新日
死亡保険金	2023年5月18日
契約者	様
被保険者	様
受取人	様 割合 100%
受取人	割合
保険種類	無配当1年定期保険 (保険金健)
死亡保険金	1,000,000円 + 保険料 750円
災害死亡保険金	1,000,000円 割合 100%
特約疾病特約	保障 100%
払込方法	口座 + 合計保険料 820円

更新後の第一回保険料をお払込み頂けない場合、保険契約は更新されず、更新前のご契約の保険期間満了日に限り消滅します。

更新後のご契約内容 (https://www.meirod.co.jp)

【契約更新の準備について】
無配当1年定期保険 (保険金健) は、更新契約が前提です。無配当1年定期保険 (満期返付型) は、更新契約が前提です。無配当1年定期保険 (満期返付型) は、更新契約が前提です。無配当1年定期保険 (満期返付型) は、更新契約が前提です。

更新前のご案内 (契約書) 更新日 2023年5月18日
更新前のご案内 (契約書) 更新日 2023年5月18日
更新前のご案内 (契約書) 更新日 2023年5月18日
更新前のご案内 (契約書) 更新日 2023年5月18日

【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

- ご高齢のお客さま、障害等を抱えたお客さまにも配慮したわかりやすい情報を提供するため、お客さまの視点に立って、見やすさ・わかりやすさを追求した募集時・契約時・保全時の資料や手続き書類を作成し、お客さまに説明しております。
- 2022年4月に法改正に伴う対応や多くのお客さまにご利用いただけるよう見直しを行い、結婚式キャンセル費用補償保険（結婚式安心プラン「ブーケ」）をはじめとする各種商品の取扱基準を変更しました。
【主な変更点】 申込年齢（成年年齢）の変更、クーリング・オフ申出の電子化、
申込期限・日程変更の取扱い（ブーケ）など

❖ 見やすいデザイン/配色/レイアウトのパンフレット

▶ 理解しやすいデザイン・スタイル・文字構成等に配慮して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。

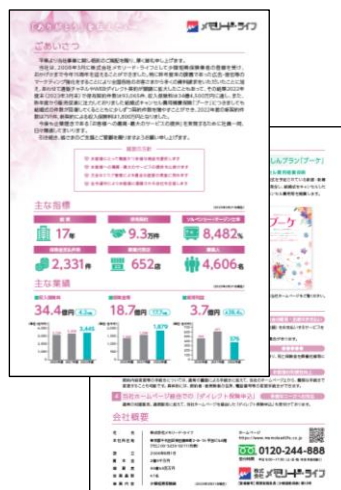
❖ ディスクロージャー資料・会社案内の展開

- ▶ 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。

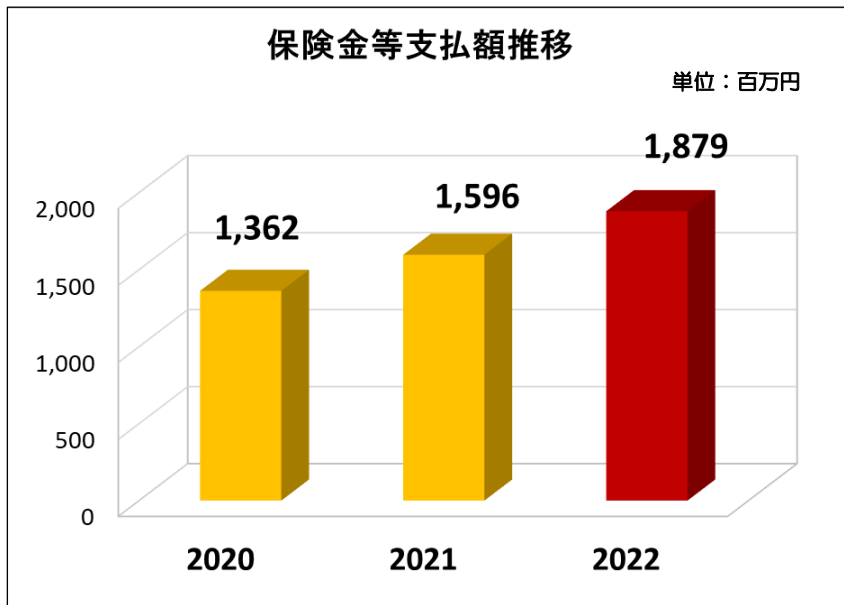


【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《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いき、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84.1%
- お客さま(死亡保険金受取人)からご指示を受けた場合に限り、死亡保険金をお葬式費用等の支払いとして葬儀社等へ直接お支払するサービス【**お葬式費用あんしん支払サービス**】を2022年11月より本格的に開始いたしました。



▶ 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

※本日は、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「保険金支払いに係るアンケート」を実施しております。何卒ご協力をお願いいたします。
※「葬儀費用の支払い」お葬式費用に付いたお葬式費用の滞りなくお支払いを目的とさせていただきます。

①保険金の請求手続きは簡単でしたか。 <input type="checkbox"/> 非常に簡単だった <input type="checkbox"/> 簡単だった <input type="checkbox"/> どちらとも思えない <input type="checkbox"/> 難しかったです <input type="checkbox"/> とても難しかったです	②請求のご案内はわかりやすかったですか。 <input type="checkbox"/> 非常にわかりやすかった <input type="checkbox"/> わかりやすかった <input type="checkbox"/> どちらとも思えない <input type="checkbox"/> わかりにくかった <input type="checkbox"/> 非常にわかりにくかった	③葬儀代金等への滞り、葬儀社にお支払になりましたか。 <input type="checkbox"/> 滞りの原因 <input type="checkbox"/> 葬儀後一週間以内 <input type="checkbox"/> その他()
④請求書類は記入しやすかったですか。 <input type="checkbox"/> とても記入しやすかった <input type="checkbox"/> 記入しやすかった <input type="checkbox"/> どちらとも思えない <input type="checkbox"/> 記入しにくかった <input type="checkbox"/> とても記入しにくかった	⑤葬儀の滞りからお支払いまでの期間。 <input type="checkbox"/> とても迅速だった <input type="checkbox"/> 迅速だった <input type="checkbox"/> どちらとも思えない <input type="checkbox"/> 遅かった <input type="checkbox"/> とても遅かった	⑥葬儀代金等に対するご意見等がございましたら、ご自由に記入ください。 <small>※「葬儀費用」のお支払を希望する場合は「葬儀費用」より先に記入ください。</small>
⑦支払われた保険金の金額。 <input type="checkbox"/> とても満足している <input type="checkbox"/> 満足している <input type="checkbox"/> どちらとも思えない <input type="checkbox"/> 満足できなかった <input type="checkbox"/> とても満足できなかった	⑧請求からお支払いまでの全体的な感想。 <input type="checkbox"/> とても満足している <input type="checkbox"/> 満足している <input type="checkbox"/> どちらとも思えない <input type="checkbox"/> 満足できなかった <input type="checkbox"/> まったく満足できなかった	⑨葬儀代金受取人（ご記入者）様 お名前： _____ ご住所： _____ お電話番号： _____

画面へ続きます

【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)》

▶ 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。

高齢者対応に関する取扱ガイドライン【代理店向け】

本ガイドラインは、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していくための基本的考え方および指針ならびに取組みを示したものです。

すでに、異動・保険金請求手続きに関してはご案内しておりますが、今般は、保険加入募集時および保険契約継続時における対応を示しております。なお、本ガイドラインは代理店において自主的に実施する高齢者対応の取組みを妨げるものではありません。

＜1＞ 対象とする高齢者
 原則として、75歳以上の契約者等とします。なお、75歳未満であっても認知能力等に問題があると思われる場合は、対象として取り扱うこととします。

＜2＞ 4. 高齢者への対応について
 (1) 4-1. 保険加入時の対応
 (1) 保険募集時の取組み（対面募集時）
 高齢者の特性や商品の特性等に配慮した取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みとして、以下の方法を実施することとし、そのための態勢を整備する。
 なお、以下の方法は、高齢者の認知能力等の特性を勘案したうえで、原則①を実施し、実施できない場合は、②を実施するものとする。
 ① 親族等の同席
 保険募集時に、対象となる高齢者の契約者等とともに、その親族等の同席を求め、商品内

高齢者対応に関する取扱ガイドライン【代理店向け】

本ガイドラインは、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していくための基本的考え方および指針ならびに取組みを示したものです。

すでに、異動・保険金請求手続きに関してはご案内しておりますが、今般は、保険加入募集時および保険契約継続時における対応を示しております。なお、本ガイドラインは代理店において自主的に実施する高齢者対応の取組みを妨げるものではありません。

＜1＞ 対象とする高齢者
 原則として、75歳以上の契約者等とします。なお、75歳未満であっても認知能力等に問題があると思われる場合は、対象として取り扱うこととします。

＜2＞ 4. 高齢者への対応について
 (1) 4-1. 保険加入時の対応
 (1) 保険募集時の取組み（対面募集時）
 高齢者の特性や商品の特性等に配慮した取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みとして、以下の方法を実施することとし、そのための態勢を整備する。
 なお、以下の方法は、高齢者の認知能力等の特性を勘案したうえで、原則①を実施し、実施できない場合は、②を実施するものとする。
 ① 親族等の同席
 保険募集時に、対象となる高齢者の契約者等とともに、その親族等の同席を求め、商品内

高齢者対応に関する取扱ガイドライン【代理店向け】

本ガイドラインは、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していくための基本的考え方および指針ならびに取組みを示したものです。

すでに、異動・保険金請求手続きに関してはご案内しておりますが、今般は、保険加入募集時および保険契約継続時における対応を示しております。なお、本ガイドラインは代理店において自主的に実施する高齢者対応の取組みを妨げるものではありません。

＜1＞ 対象とする高齢者
 原則として、75歳以上の契約者等とします。なお、75歳未満であっても認知能力等に問題があると思われる場合は、対象として取り扱うこととします。

＜2＞ 4. 高齢者への対応について
 (1) 4-1. 保険加入時の対応
 (1) 保険募集時の取組み（対面募集時）
 高齢者の特性や商品の特性等に配慮した取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みとして、以下の方法を実施することとし、そのための態勢を整備する。
 なお、以下の方法は、高齢者の認知能力等の特性を勘案したうえで、原則①を実施し、実施できない場合は、②を実施するものとする。
 ① 親族等の同席
 保険募集時に、対象となる高齢者の契約者等とともに、その親族等の同席を求め、商品内

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○で囲んで下さい。
 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)》

▶ 障がいを抱えたお客さまにも適切に対応するための態勢を整備

- 障がい者の人格と個性を尊重し、障がいによって分け隔てられることのない共生する社会の実現へ向けて「障がい者への対応に係る基本方針」を定め、さらに適切な対応を行うための「障がい者対応ガイドライン」および「障がい者対応ルール」を制定、態勢整備を進めました。

2023/02/01


株式会社メモリード・ライフ

障がい者への対応に係る基本方針

当社は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下、「障がい者差別解消法」という。)が掲げる目的を踏まえ、障がい者への適切な対応を行うことを組織として取組むため、以下対応の方針を定めます。

- 【1】障がい者の社会的障壁の除去のために不当な差別的取扱いを行わず、当社事業を行うにあたり障がい者から何らかの配慮を求められた場合には、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮を行うように努めます。
- 【2】障がいの状態に応じたコミュニケーションを大切にし、障がい者との建設的な対話による相互理解を通じて適切な対応に努めます。
- 【3】障がい者の人格と個性を尊重し、障がいによって分け隔てられることのない共生する社会の実現へ向け、障がい者差別解消法等及び本基本方針における上記対応を万全とするため、研修・啓発活動等の具体的取組みを継続的に進めるように努めます。

以上



「障がい者対応ルール」

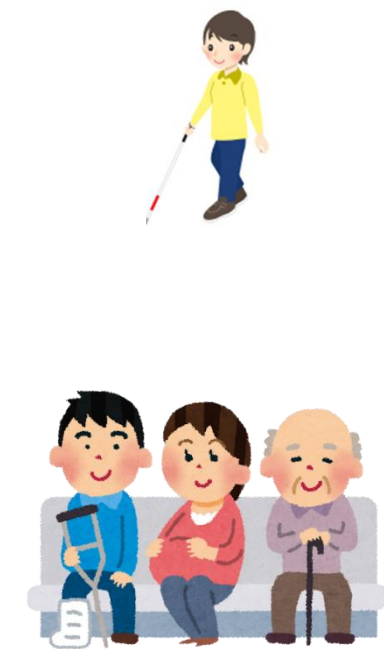
本ルールは、「障がい者差別解消法」に基づき、「障がい者差別解消法」(以下「障がい者差別解消法」という。)が掲げる目的を踏まえ、障がい者への適切な対応を行うための取組を定める。別途に案内している「障がい者対応ガイドライン」の内容もご確認いただきたいうえで、本ルールに沿った対応をお願いします。

<1> 障がい者の定義
当社は、障がい者差別解消法第2条に基づき、障がい者を「身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む)、その他心身の機能障がい(以下「障がい」という。)がある方であって、障がいおよび社会的障壁により継続的に日常生活に支障または相当な制限を受ける状態にある方」と定義し、いわゆる障がい者手帳の所持者に限定していません。

障がい者対応ガイドライン

2023年3月1日

株式会社メモリード・ライフ
コンプライアンス委員会



【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

- 対面による相談・お問合せが困難な場合でも、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。



❖ コールセンターシステム導入による受電態勢の効率化

- コールセンターシステム<CTI等>の導入や外部専門会社への一部委託により、受電数の増加や人員の増減に柔軟に対応する体制を構築しました。お客さまに極力ストレスなく迅速に対応できるサービスを提供してまいります。

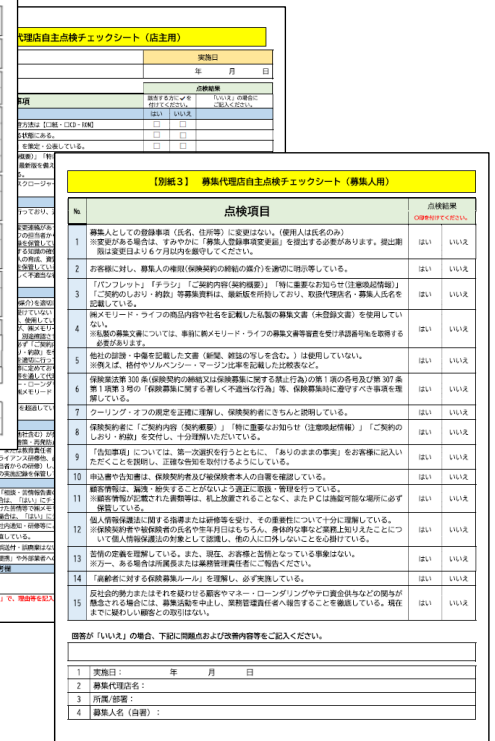
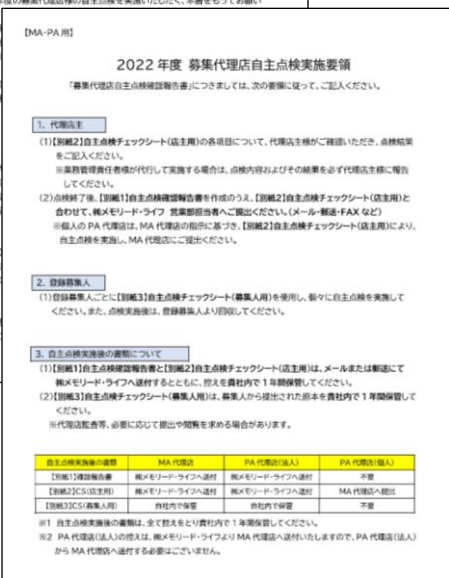
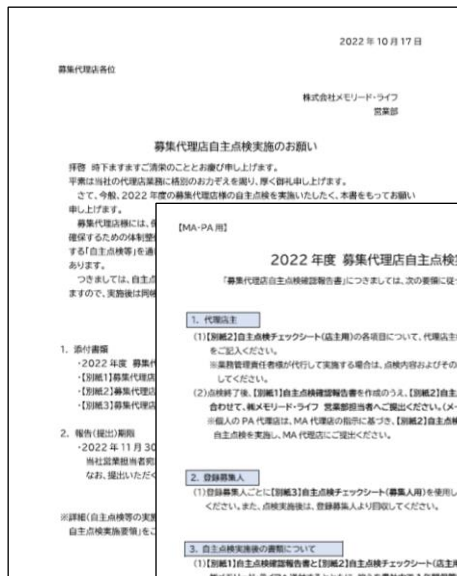


【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 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。(2022年10月実施)

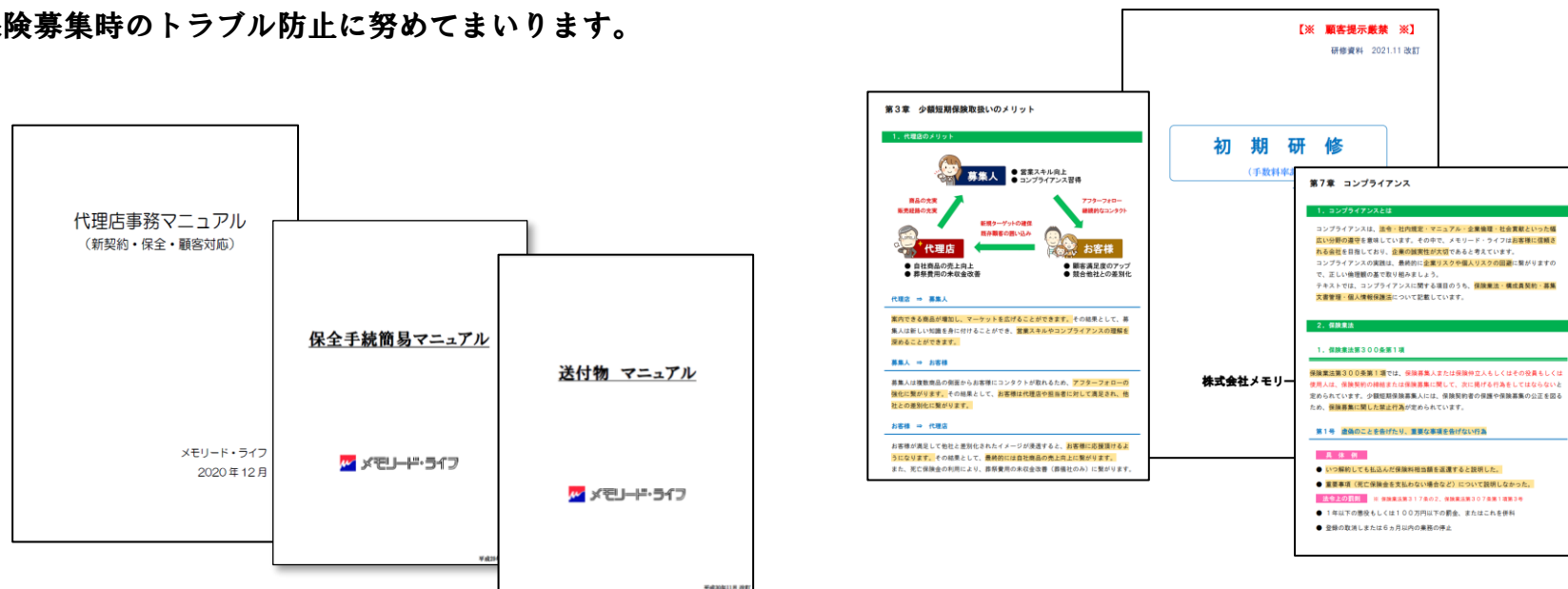


【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《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。(2022年度：計424回実施)
- 募集代理店の高齢募集人に対して、適正な募集活動や保全活動が行われているかどうか適格性を定期的に確認し、その適格性が継続して維持されることを目的として、適格性確認テストを実施いたしました。(2022年6月～7月実施) 定期的な研修等を継続的に実施し、フォローすることで適正な募集行為を確保し、保険募集時のトラブル防止に努めてまいります。



◎ 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。

【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) 》

▶ 全役職員へ向けたコンプライアンス研修等の実施 (継続実施)

□ 当社では、お客さま本位の業務運営の定着を図るため、コンプライアンスや個人情報保護等の研修により定期的に全役職員または保険募集代理店等への研修体制を整備し本方針の浸透に努めております。
 (全役職員向けコンプライアンス確認テスト[2022年上期・下期]、個人情報保護・管理研修 他)

2022年度 コンプライアンス自己点検の実施結果について

2022年7月14日
コンプライアンス委員会
（事務局：総務部・コンプライアンス課）

1. 目的
 ・我が社「コンプライアンス・プログラム」(コンプライアンスに係る取組指針)に「定期的なコンプライアンス教育(研修)」を規定しております。本結果を踏まえて、研修体制の一層の充実と、本方針に定めるコンプライアンス意識の徹底・浸透を図るため、下記が趣旨です。

2. 実施概要
 (1) 対象者
 ・全役職員(2022年6月23日現在)について、2022年度「コンプライアンス確認テスト」(以下「確認テスト」)を実施し、結果を把握し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

(2) 実施方法
 ① テラニングシステム「テラ」にて実施(随時実施)。
 ② 実施期間(実施期間)：2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。
 ③ 実施時間(実施時間)：10時～12時(随時実施)である。

(3) 実施結果
 実施期間(実施期間)：2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

3. 実施結果
 (1) 全役職員(自己点検)完了者数
 53名 / 54名 (確認テスト「全」実施)。

(2) 実施率(実施率)：98.15%。

(3) 実施結果(実施結果)
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

(4) 実施結果(実施結果)
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

4. 総括
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

5. 今後の取組
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

6. 今後の取組
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

7. 今後の取組
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

8. 今後の取組
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

9. 今後の取組
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

10. 今後の取組
 ・確認テストの結果を分析し、必要に応じて研修を実施する。実施期間は2022年6月24日(金)～7月4日(月)の10日間(10日)である。

社内研修資料
2022年6月13-16日

2020年改正(2022年施行)個人情報保護法対応
 個人情報管理に関する法令等改定について
 ~当社2022年9月1日改定・施行~

株式会社メモリード・ライ
 総務部

1. 個人情報保護に関する法令等の変遷

1989年 行政機関個人情報保護法制定
 2003年 個人情報保護法制定
 2017年 マイナンバー関連法制定
 2018年 個人情報保護法改正
 2020年 個人情報保護法改正
 2022年 個人情報保護法改正

10年改正せず
 10年改正せず
 10年改正せず

社会環境の変化
 個人情報の重要性の増大
 デジタル化の進展
 個人情報の漏洩リスクの増大

6. 主な改正ポイント概要と当社方針

● インターネットを促進する観点から、氏名等を削除した「仮名加工情報」を生成し、内部分析に限定する等を条件に、開示・利用停止請求への対応等の義務を緩和する。

個人情報
 仮名加工情報

他の情報と照合しにくい
 特定の個人を識別できない
 加工

(参考) 想定される活用例

1. 製品の開発目的には該当しない目的で、該当する判断が難しい新たな目的での内部分析
 ① 顧客・製品分析等における研究
 ② 不正検知・売上予測等の機械学習モデルの学習

2. 利用目的を達成した個人情報について、将来的に統計分析に利用する可能性があるため、仮名加工情報として加工した上で提供

分析等で活用する可能性があるが、内部のみで利用している限りにおいて、特段の規制なし(「漏えい報告対象外、第三者提供禁止、開示・利用停止等請求対象外」等)

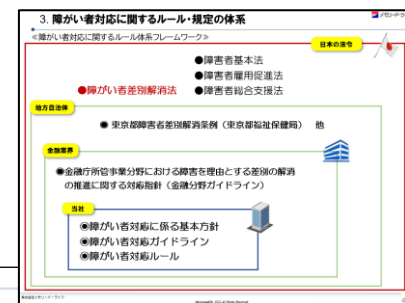
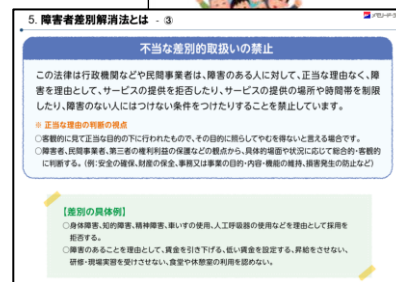
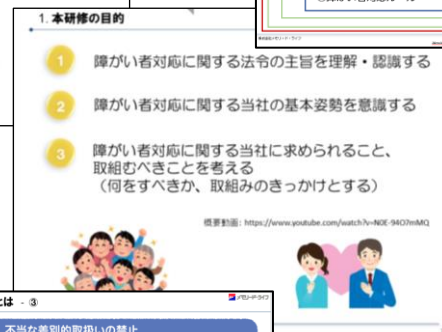
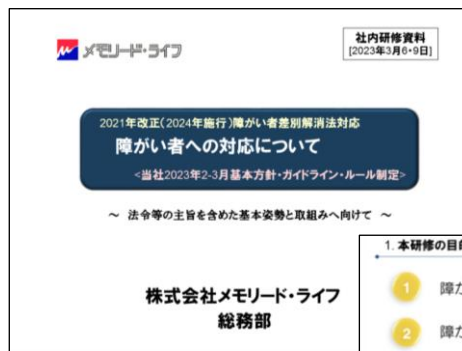
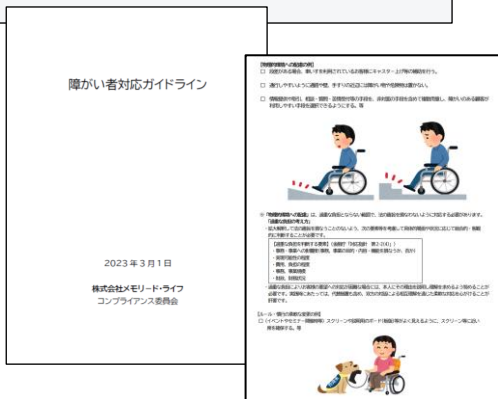
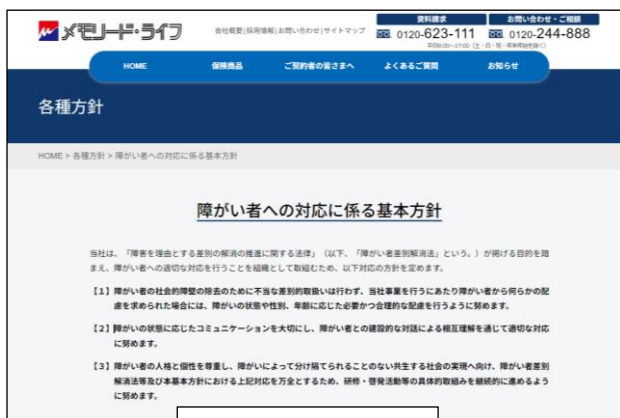
◎ パートタイマー、派遣社員、委託社員も含めて、全役職員へ保険業法および関連法令等の確認・チェックを実施し、お客さま本位の適切な業務運営の動機付け・意識付けとなる環境を整備しています。

【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) 》

▶ 障がい者への対応に係る基本方針の制定と全社員への周知・徹底

□ 2023年2月に、「障がい者への対応に係る基本方針」を定めてホームページに掲載するとともにガイドラインおよび対応ルールを制定し、研修やe-ラーニングを通して全役職員へ周知・徹底を図りました。具体的な取組みを継続的に進めるよう努めてまいります。



【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。(2022年8月実施)

◎ チェック項目:全134項目

うち、要改善事項2項目

項目	内容	結果	備考
1. 少額短期保険	少額短期保険の加入状況を確認する。	○	
2. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
3. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
4. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
5. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
6. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
7. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
8. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
9. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
10. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
11. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
12. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
13. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
14. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
15. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
16. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
17. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
18. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
19. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
20. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
21. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
22. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
23. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
24. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
25. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
26. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
27. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
28. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
29. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
30. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
31. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
32. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
33. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
34. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
35. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
36. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
37. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
38. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
39. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
40. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
41. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
42. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
43. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
44. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
45. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
46. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
47. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
48. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
49. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
50. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
51. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
52. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
53. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
54. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
55. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
56. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
57. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
58. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
59. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
60. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
61. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
62. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
63. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
64. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
65. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
66. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
67. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
68. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
69. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
70. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
71. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
72. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
73. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
74. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
75. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
76. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
77. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
78. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
79. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
80. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
81. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
82. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
83. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
84. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
85. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
86. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
87. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
88. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
89. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
90. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
91. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
92. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
93. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
94. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
95. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
96. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
97. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
98. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
99. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
100. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
101. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
102. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
103. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
104. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
105. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
106. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
107. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
108. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
109. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
110. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
111. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
112. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
113. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
114. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
115. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
116. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
117. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
118. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
119. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
120. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
121. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
122. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
123. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
124. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
125. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
126. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
127. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
128. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
129. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
130. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
131. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
132. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
133. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	
134. 保険料の滞り	保険料の滞りがないことを確認する。	○	

2020年10月施行
総務部

内部管理態勢自主点検実施要領

1. 目的
本取組要領は、日本少額短期保険協会において策定された「自主点検チェックリスト」に基づき、各チェック項目の状況を点検・検証し、当社における業務の健全性や適切な運営に向けて、必要な改善ならびにリスクの軽減等を推進するため、その実施方法等の取り扱いを定めるものである。
※「協会自主点検チェックリスト」および「実施要領」については、別紙参照のこと

2. 自主点検の実施方法

- 実施時期・期間： 毎年7月に1～2ヶ月間に実施(年1回)
- 実施内容： 「自主点検チェックリスト」(別紙参照)の各項目
※当社の特性により必要な項目は適宜追加する。
- 実施手順：
 - 各点検項目の担当部門にて、各項目の対応実施状況を判定し、改善を要する場合には改善策を立案のうえ、チェックリストへ記載する。
 - 各点検項目の担当部門にて、①の判定および改善策に対する検証を行い、その判定結果ならびにコメントを記載する。
 - 各点検項目の担当役員および取締役社長にて、①②の記載内容(改善状況等)を確認・把握し、必要に応じて担当部門とヒアリングおよび必要な改善指示を行う。また、対応した改善策が完了した場合は、完了日と日付を記入する。

3. 自主点検の報告体制

- 経営会議への報告：
 - 毎年9月に、上記(3)①～③の点検結果一覧を統括部署にて経営会議へ報告する。
 - 経営会議における他部署メンバー等の確認により、改善策の変更や必要な改善策の追加を行う。
- 取締役会への報告：
 - 取締役会の報告状況を踏まえて、毎年10月に、取締役会の報告事項へ付議し、自主点検結果および対応状況を報告する。

【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。

コンテンツ名	種類	進捗率/得点	最終学習日
はじめに「最初に必ず読んでください」	レッスン	100	2023/03/06
1.【教材(研修資料)】《eラーニング受講者必須》			
2.【動画視聴】《eラーニング受講者必須》			
3.【チェック・確認テスト】《全受講者必須》 (合格ライン:100点)			
4.【アンケート(研修後)】《全受講者必須》			

2022年度コンプライアンス確認テスト(苦情等対応編[下期実施])

「苦情等対応マニュアル」(2022年9月1日改訂版)を参照のうえ以下問いに回答してください。また、正解となるまで、間違った設問を【前回の復習】で繰り返し実施してください。

Q1.

1.苦情の定義
当社の苦情の定義は、「お客様からの不満の意思表示があったもの」をいい、お客様に損失を与え、意をかけたものを苦情としています。苦情の定義に関する次の文章のうち、不適切なものを選んでください。

当社側に非があり、苦情申出となった場合、ここでいう当社側には、募集代理店およびその使用人を含みます。

当社以外の機関に非があり、苦情申出となった場合、ここでいう当社以外の機関とは、保険料振替の金融機関または業務委託先等を指します。

当社側に非がなく、お客様の誤解および単なる被害者意識から生じている場合は苦情には該当しません。

3.【チェック・確認テスト】《全受講者必須》

Q1.

【○×】 以下文章が正しければ○、誤っていれば×を選択してください。

▶ 障害者差別解消法における不当な差別的取扱いの禁止は、事業者のみに課せられた義務である。

○

×

Q2.

【空欄選択】 当社障がい者への対応に係る基本方針について、以下空欄を選択肢から選択してください。

▶ 障がいの状態に応じた を大切にし、障がい者との建設的な による相互理解を通じて適切な対応に努めます。

Q3.

【○×】 以下文章が正しければ○、それ以外であれば×を選択してください。

eラーニング

