

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

2024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、お客さま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

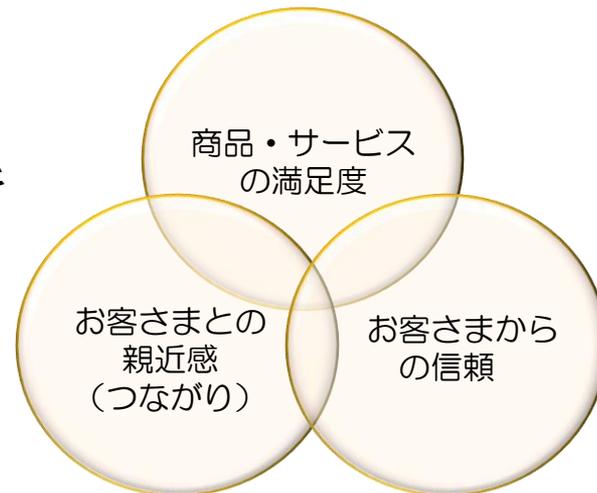
❖ お客さまの声（件数） ❖

□ 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

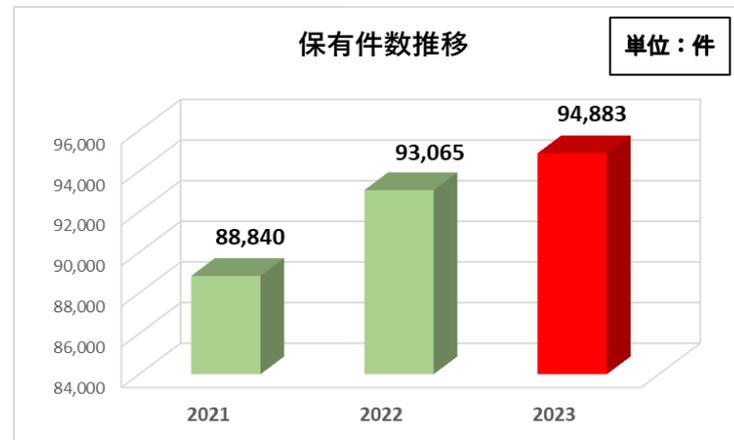
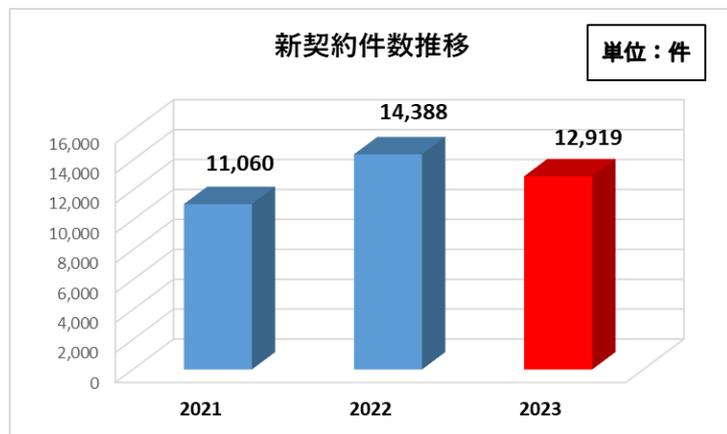
❖ 保険金等支払に関する満足度 ❖

□ 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 [2021年度～2023年度]



2 ❖ お客様の声件数 [2022年度～2023年度]

申出区分	2022	2023					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	26	5	7	4	10	26	9.5%
収納	31	7	11	12	10	40	14.7%
保全	104	30	46	57	56	189	69.2%
保険金支払	15	3	1	1	1	6	2.2%
その他	9	7	2	3	0	12	4.4%
【合計】	185	52	67	77	77	273	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88件増加しました。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 [2023年4月～2024年3月アンケート結果]

保険金の支払手続の満足度	93.4% (昨年 93.3%)	保険金の支払期間の満足度	93.4% (昨年 92.1%)	担当者の対応の満足度	93.4% (昨年 93.3%)	全体的な満足度	92.0% (昨年 90.6%)
--------------	----------------------------	--------------	----------------------------	------------	----------------------------	---------	----------------------------

※ 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)》

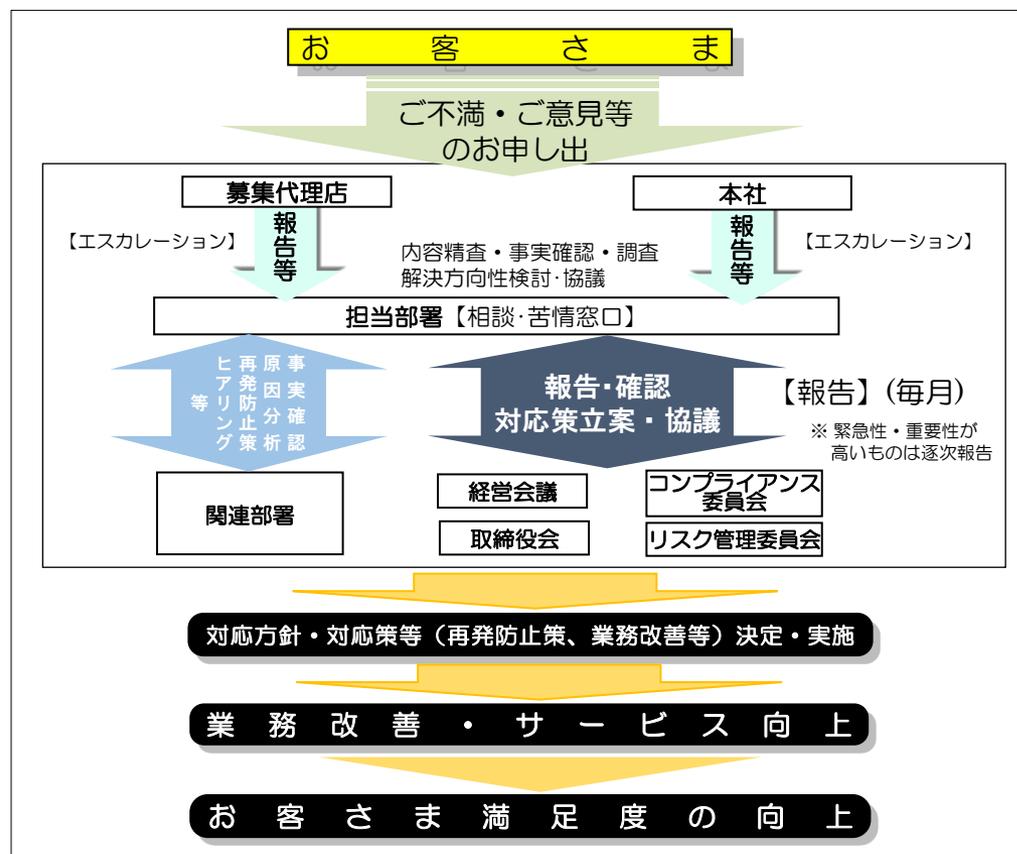
▶ お客さまの声を経営に活かす取組み（継続実施）

□ 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。

□ 当社では、貴重なお客さまの声を真摯に受け止め、また、その情報を活かすため整理・分析し、お客さまの満足度向上につながるべく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（2023年度）》

1 サンキューコール（契約成立後確認）の開始

ご契約されたお客さまに、**契約の内容とお客さまのご意向が合っているかの確認**を行うために、契約成立後にご契約者さまへお電話し、契約内容の再確認を始めました。（一部の地域を限定して実施）

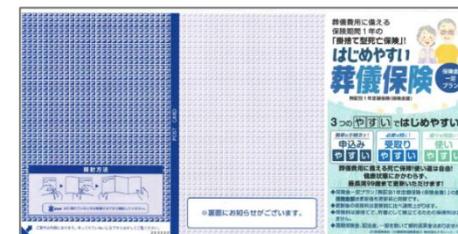
2 コールセンターの拡大

お客さまからのお電話での資料請求やお問合せの受電体制を充実させるため、コールセンターを拡大した結果、**受電率70%を93%**まで改善することができました。

3 更新案内の改訂

毎年お客さま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、加えてお知らせ内容にお客さまがご加入されている保険の内容を記載することとしました。

具体的には、1年定期の保険であること、**最長99歳までの更新**であること、**掛捨て型の保険**であること、「**保険金建**」は**毎年保険料が通常上がる**こと、「**保険料建**」は**毎年死亡保険金額が通常下がる**ことを記載しています。



【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)》

▶ 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。
- 当社のメイン商品である「葬儀保険」を広くお客さまに知っていただくために当社イメージタレント「船越英一郎氏」による新TVCMの放映を2023年より開始し、2024年には、葬儀費用に対する「葬儀保険」の必要性を訴求した新CMを制作・放映いたしました。

❖ 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

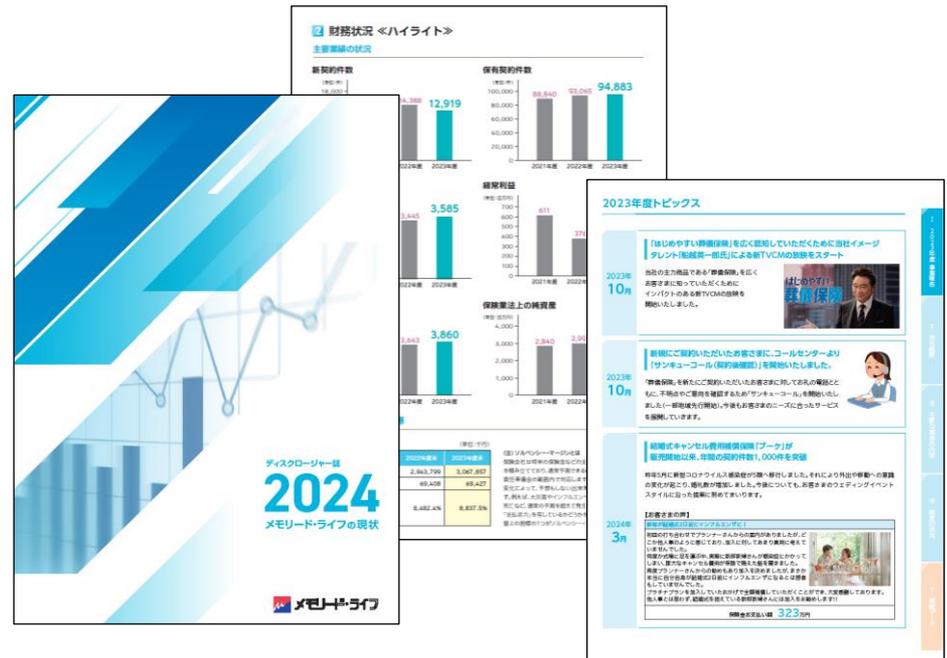
- 会社の業務状況や事業の取り組みに関して、ディスクロージャー資料を年1回発行し、冊子として縦覧に供するほか、本決算の財務情報、事業報告などとともに、ホームページにて掲載し、常時ご契約者等の皆様にご提供しております。

❖ 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)》

▶ 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整備（継続実施）

- 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が掲げる目的を踏まえ、「障がい者への対応に係る基本方針」<2023年2月制定>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」<2024年4月1日改定>および「障がい者対応ルール」を制定し態勢の整備に努めております。

2023/02/01

株式会社メモロイド・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。

- 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。
- 障がいの状態に応じたコミュニケーションを大切に、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。
- 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に向け、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な取組みを継続的に進めるように努めます。



障がい者対応ガイドライン

2024年4月1日

株式会社メモロイド・ライフ
コンプライアンス委員会

「障がい者対応ルール」

本ルールは、「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ための取組みを定めます。別途記載している「障がい者対応ガイドライン」の内容をご確認ください。また、本ルールに沿った対応をお願いいたします。

また、「身体障がい、知的障がいの機能障がい(以下「障がい」)継続的に日常生活に支障またはゆる障がい者手帳の持所有者に限り、障がいを理由とする差別の理由として、正当な理由なく、を禁止しています。

請求) において以下の対応を行

注)については、お客様の状態によ

取られた箇所を記載

可する。

説明が困難な場合

可する。

別して説明を行う。

署名と捺印を記載してください。



【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

- 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。



お葬式費用あんしん 支払サービスで…

葬儀の準備は不要
便利な
キャッシュレス
対応!!

死亡保険金を葬儀社様などに
直接お支払いできます。

ご葬式では、短い時間、限られた場所で準備が難しく、やるべきことが、多くあります。そこで、メモロイド・ライフでは、死亡保険金滞りによる葬儀の滞りや葬儀社様への現金送金費用を削減出来るように、「お葬式費用あんしん支払サービス」を取っております。既に保険金受取人様から葬儀社(葬儀)へお支払いの滞り、死亡保険金滞りによる葬儀社様へのお支払いサービス(以下「本サービス」といいます)です。

お葬式費用あんしん支払サービスの流れ



お葬式費用滞りのご葬式
お客様
葬儀社様
メモロイド・ライフ

メモロイド・ライフより葬儀社様に死亡保険金の全部または一部をお振替でお支払い



WEBでお申込みが完結!

保険契約者さまと被保険者さまが別人の場合も
お申込みが可能です!

かんたんお見積り

資料請求は、

契約手続きの流れ



❖ コールセンターの拡大とサンキューコール（契約成立後確認）の開始

- お客さまからのお問合せに迅速に対応できるようコールセンターを拡大し、受電数の増加に対応する体制を構築しました。
また、ご契約いただいたお客さまに対してお礼のお電話とともにご不明点や相談等にお答えする「サンキューコール」を一部の地域を限定して開始しました。
今後もお客さまのニーズに合ったサービスを展開してまいります。



【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。(2023年12月実施)



《募集代理店自主点検実施のおしるい》

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は当社の代理店業務に格別のお力添えを賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、今般、2023年度の募集代理店自主点検を実施いたしました。本表を添付しております。

募集代理店様には、保険募集態勢を整備するための体制整備が必要となります。

つきましては、自主点検の結果を踏まえ、募集態勢の

向上を図っていただきますようお願いいたします。

ご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

引き続き、ご清栄を祈念しております。

敬具

株式会社メモリード・ライフ

営業課 営業管理課

期光 光 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

お問い合わせ: 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

お問い合わせ: 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

お問い合わせ: 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

お問い合わせ: 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

お問い合わせ: 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

お問い合わせ: 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

お問い合わせ: 03-3233-0212

〒101-0064 東京都千代田区麹町2-2-14

TEL: 03-3233-0212

FAX: 03-3233-0213

ホームページ: www.meirod-life.co.jp

2023年度 募集代理店自主点検実施要領

《募集代理店自主点検実施報告書》につきましては、次の要領に従って、ご記入ください。

1. 点検項目

- 2023年度 募集代理店
- 【別紙1】 募集代理店自主点検実施報告書
- 【別紙2】 募集代理店自主点検チェックシート(店主)
- 【別紙3】 募集代理店自主点検チェックシート(募集人用)

2. 報告(提出)期間

2023年12月22日(金)までにご提出ください。

※ 詳細につきましては、別添の「募集代理店自主点検実施要領」を参照してください。

3. 自主点検実施後の報告について

- 【別紙1】自主点検実施報告書と【別紙2】自主点検チェックシート(店主)は、メールまたは郵送にてメモリード・ライフ 営業課へ送付するとともに、控えを本社まで1年間保管してください。
- 【別紙3】自主点検チェックシート(募集人用)は、募集人から提出された基本を本社内で1年間保管してください。

※ 代理店様等、必要に応じて提出や買取を要する場合があります。

自主点検実施後の要領	MA 代理店	PA 代理店(店主)	PA 代理店(募集人)
【別紙1】実施報告書	メモリード・ライフへ送付	メモリード・ライフへ送付	不要
【別紙2】CS(店主用)	メモリード・ライフへ送付	メモリード・ライフへ送付	MA 代理店へ提出
【別紙3】CS(募集人用)	本社まで保管	本社まで保管	不要

※ 自主点検実施後の報告は、全て控えをとり本社で1年間保管してください。

【別紙1】 株式会社メモリード・ライフへの提出期限 2023年12月22日(金) 必着

提出日: 年 月 日

株式会社メモリード・ライフ行

募集代理店自主点検実施報告書

◆2023年度募集代理店自主点検実施のうえ、各事項

【別紙2】 募集代理店自主点検チェックシート (店主用)

○ 作成日付: 年 月 日

○ 作成店名(または店舗等名称):

No.	点検項目	該当	不該当	不明
1	1. 店舗情報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	2. 店舗名称	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	3. 法人情報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	4. 店舗の所在地	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	5. 店舗の営業時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	6. 店舗の代表者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	7. 店舗の責任者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	8. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	9. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	10. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	11. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	12. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	13. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	14. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	15. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	16. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	17. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	18. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	19. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	20. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	21. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	22. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	23. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	24. 店舗の募集人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【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	該当	不該当	不明
1	1. 募集人としての登録情報(氏名、住所等)は、(個人用)は氏名のみの記載がある場合は、必ず「個人用登録情報」を提出する必要があります。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	2. お客様に対し、募集人の職務(業務)の紹介を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	3. 「マイフレット」「マイライフ」(「マイフレット」)を適切に活用している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	4. 株式会社メモリード・ライフの案内冊子(名刺)を適切に活用している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	5. 株式会社メモリード・ライフの案内冊子(名刺)を適切に活用している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	6. 株式会社メモリード・ライフの案内冊子(名刺)を適切に活用している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	7. クラウド・オフの活用を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	8. 株式会社メモリード・ライフの案内冊子(名刺)を適切に活用している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	9. 「お客様」については、第一に誠意を持って対応している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	10. 申込書や申込書は、保険契約及び保険料本人の負担を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	11. 申込書や申込書は、保険契約及び保険料本人の負担を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	12. 申込書や申込書は、保険契約及び保険料本人の負担を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	13. 申込書や申込書は、保険契約及び保険料本人の負担を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	14. 申込書や申込書は、保険契約及び保険料本人の負担を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	15. 申込書や申込書は、保険契約及び保険料本人の負担を適切に行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

報告が「いいえ」の場合、下記に原因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:

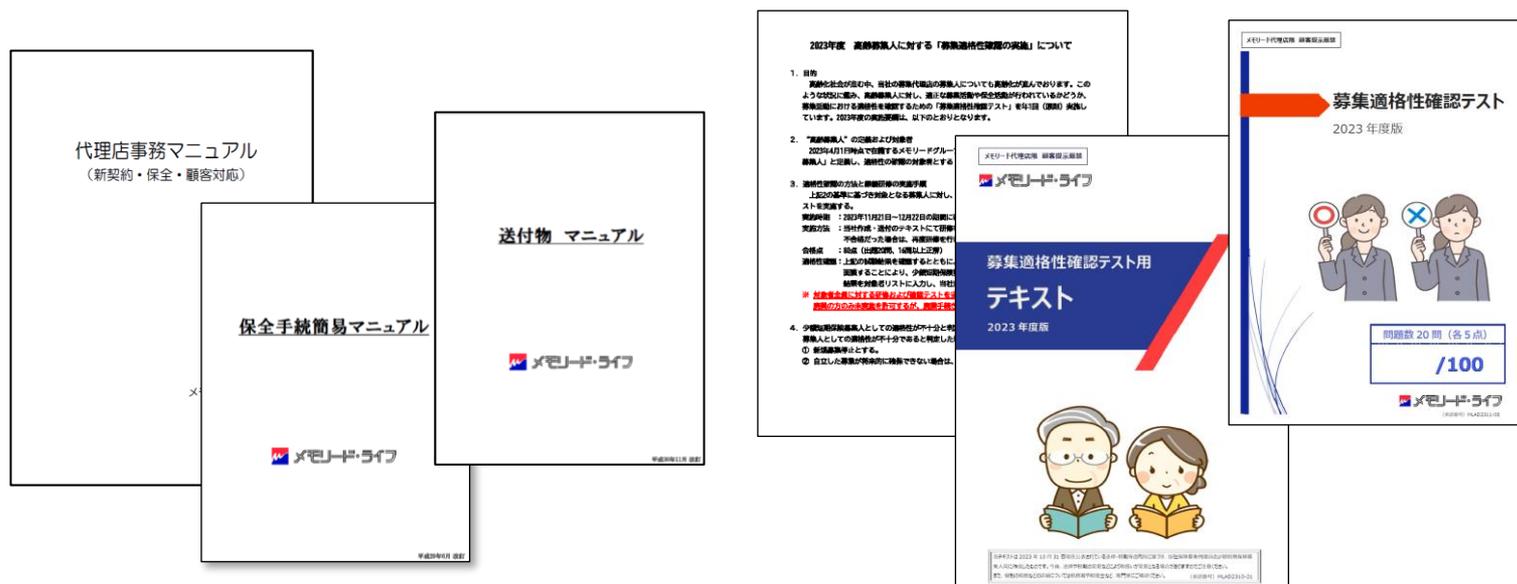
4 募集人(名前):

【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。(2023年度：計466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しております。(2023年11～12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[2023年上期・下期] 他)

2023年6月22日
コンプライアンス委員会

2023年度 コンプライアンス自己点検の実施結果について

1. 趣旨
- 当社が掲げる「お客さま本位の業務運営」を徹底し、信頼される会社を目指します。その為、当社が掲げる「コンプライアンス」を徹底し、お客さま本位の業務運営を実現し、信頼される会社を目指します。その為、当社が掲げる「コンプライアンス」を徹底し、お客さま本位の業務運営を実現し、信頼される会社を目指します。
2. 自己点検結果
- 2023年6月1日現在において、当社で実施されているコンプライアンス研修は、全役職員を対象とした研修です。また、コンプライアンス確認テストも実施されています。
3. 実施状況
- 2023年6月1日現在において、当社で実施されているコンプライアンス研修は、全役職員を対象とした研修です。また、コンプライアンス確認テストも実施されています。
4. 今後の対応
- 2023年6月1日現在において、当社で実施されているコンプライアンス研修は、全役職員を対象とした研修です。また、コンプライアンス確認テストも実施されています。

2023年11月7日
コンプライアンス委員会

2023年度コンプライアンス確認テストに係る実施結果について

1. 趣旨
- 本委員会は、コンプライアンス・マニュアルの徹底した普及を図り、「コンプライアンス確認テスト」により全役職員に対するコンプライアンス意識の向上を図ることを目的とする。

2. 実施状況
- 2023年11月1日現在において、当社で実施されているコンプライアンス確認テストは、全役職員を対象とした研修です。また、コンプライアンス確認テストも実施されています。

3. 実施方法
- (1) 全役職員を対象とした研修を実施する。
- (2) 研修内容は、コンプライアンス・マニュアルの徹底した普及を図ることを目的とする。

4. 結果
- (1) 研修実施までの実施状況
- (2) 研修実施後の実施状況

社外様

コンプライアンス・マニュアル

(役員社員用)

株式会社メロイード・ライフ
コンプライアンス委員会

2024年4月

(3) コンプライアンス研修

【ポイント】

- 会社のコンプライアンス意識を適切に醸成させるには、役員・社員一人一人がコンプライアンスの重要性や法令・ルールの内容を理解し、自主自律的に対応することが前提です。
- コンプライアンス研修では、全社共通の研修テーマや各部門におけるコンプライアンスの重点課題について研修・研修を行います。
- コンプライアンス研修は、効果的な研修を実施するための研修・研修の場であるべきです。

研修は、役員がコンプライアンスについて学習、理解し、実践することによって初めて効果を発揮します。全社研修の対象とする研修や部門別研修は、研修・研修の場であるべきです。

研修は、役員がコンプライアンスについて学習、理解し、実践することによって初めて効果を発揮します。全社研修の対象とする研修や部門別研修は、研修・研修の場であるべきです。

II. 当社のコンプライアンス態勢

1. コンプライアンスに関する基本ルール

【ポイント】

- 当社は、コンプライアンスに関する基本ルールとして「コンプライアンス基本方針」を定め、全職員の行動指針として活用されています。また、全職員の行動指針として活用されています。
- コンプライアンス基本方針は、全職員の行動指針として活用されています。また、全職員の行動指針として活用されています。

【結果】

- 当社は、行動指針に関する法令等遵守の徹底を図り、「コンプライアンス基本方針」を定め、全職員の行動指針として活用されています。また、全職員の行動指針として活用されています。
- 当社は、行動指針に関する法令等遵守の徹底を図り、「コンプライアンス基本方針」を定め、全職員の行動指針として活用されています。また、全職員の行動指針として活用されています。

◎ 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・マニュアル改定事項の募集代理店・全社員への周知

□ 法令・監督指針およびガイドライン等の改正、公的保険制度への募集上の対応、当社の「募集文書等の表示に関するガイドライン」・「高齢者対応に係る高齢者の定義」の改定を反映したコンプライアンスマニュアルの改定を行い、募集代理店・全社員へ周知いたしました。

2024年3月13日
法務コンプライアンス総務部

コンプライアンス・マニュアルの改定について

I. 趣旨
「法務の方針及び「高齢者対応に係る高齢者の定義」の改定(基準年齢を75歳以上から保険業界の標準である70歳への引下げの実施)2024年4月1日並びに「公正取引委員会業務法の施行(2024年4月1日)に対応し、コンプライアンスマニュアル(2種類)の改定事項に係る改定を行う。

II. 改定日 2024年4月1日

III. 改定内容(新旧対照の対比)

1. コンプライアンス・マニュアル(役員社員用)

新(変更後)	旧(現行)
<p>II 当社のコンプライアンス要綱</p> <p>1. コンプライアンスに関するルール (「経理完全経理の方針」)</p> <p>当社が少額多額貸付を取り扱う会社として、長期かつ現金から、健全な経営の維持に努めるとともに、高利貸貸付を禁ず。お借さまの負担に配慮し、次の「経理の方針」を定め厳格に取り組みさせていただきます。</p> <p>お借さまにとって最良かつ多額の貸付を提供します お借さまの多様なライフイベントを的確に捉え、お借さまの視点で付加価値の高い商品の提供を行います。</p> <p>お借さまへの最高・最大のサービスを提供します 契約かつ返済が立て続けに実施される高利率・高度化に努めます。</p>	<p>II 当社のコンプライアンス要綱</p> <p>1. コンプライアンスに関するルール (「経理完全経理の方針」)</p> <p>当社が少額多額貸付を取り扱う会社として、長期かつ現金から、健全な経営の維持に努めるとともに、高利貸貸付を禁ず。お借さまの負担に配慮し、次の「経理の方針」を定め厳格に取り組みさせていただきます。</p> <p>お借さまにとって最良かつ多額の貸付を提供します お借さまの多様なライフイベントを的確に捉え、「より多くの方にご加入いただける」ことを目指し、お借さまの負担に配慮し、高利貸貸付を禁ず。お借さまの視点で付加価値の高い商品の提供を行います。</p>

＜メモロイド・ライフ募集代理店用 (募集表示用)＞

保険募集コンプライアンス・マニュアル

【2024年4月】

株式会社メモロイド・ライフ
コンプライアンス委員会

3. 公的保険制度の概要
少額短期保険の募集時に関連のある公的保険制度には以下のものがあります。それぞれの概要を理解しておく必要があります。

分類	公的保険名	概要
公的医療保険	健康保険(国民健康保険後期高齢者医療制度)	被保険者本人または家族が病気やケガをしたときに、医療費の一部が軽減される制度。医療行為を受けた病院やクリニック等の医療機関で保険証を提示すると医療費の自己負担額が原則1～3割になる。
	高額療養費制度	医療機関等の窓口で支払う医療費が1月1月(初診日)から末日までで上限額を超えた場合所弁に応じて、超過された部分が払い戻される。
	傷病手当金	被保険者が病気やケガのために会社を休む十分な期間が認められない場合に、会社員の家族など扶養に入っている人となる。
労災保険	医療費助成制度(子ども医療費助成制度・指定難病医療費助成制度)	未就学または義務教育期間中の子どもが診断された方に対して、医療費の助成を行う制度。
	労働者災害補償保険	労働者災害補償は、労働者の業務上の事業労働者の二以上の事業の業務を要因由または通勤による労働者の傷病等による保険給付を行い、被災労働者の社会的な事業を行う制度です。

第7章 募集文書(資料)等の作成・事前審査

◆募集文書(資料)等は保険募集を目的とし、媒体を問わず、一般消費者や団体に提示・提供する保険の具体的な内容を含むものを言います。従って、商品名や会社名のみを記載した資料など、具体的な商品の内容に触れないものについては、原則として募集文書(資料)等とはみなされませんが、次のような場合は募集文書(資料)等とみなされます。

- 印刷物でない広告やホームページなどで、保険の具体的な内容を含む場合
- 私的な資料、社内教育資料や金融情報誌などのコピーなどが顧客に提示された場合 等

当社では「募集文書等の表示に関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」といいます)を定め、募集代理店や保険募集人が独自に募集資料を作成する場合には、当社で必ず事前審査を行い、承認されたものに限りその使用を認めています。独自に作成した「募集文書(資料)等」については、使用する前に必ず当社の審査・承認を受けてください。

※募集文書(資料)等の作成にあたっては、当社の募集文書(資料)等の表示ルールに則って適正に作成する必要があります。お客様から当社の広告等に係る表示や記載等に関する意見、提言、苦情等も歓迎し、適時適切にその使用を認めています。上述のガイドライン(2023年8月1日改定)においては、消費者団体からの苦情対応と食する定期保険を販売する全少額短期保険業者に対する募集要綱(「お借さまの負担に配慮し、高利貸貸付を禁ず」の表示に関する表示、「保険期間1年の保険料総額に換算されること」の表示)を厳格に実施可能な段階までの保険料、等を実施する。優良・有期期間禁止要綱)に対応し、従来の表示を一層厳格にします。また、社内研修資料等の教育や研修に使用する資料等の取扱いについては、「顧客表示規制」とし、保険募集には使用しないようご配慮ください。

【募集資料の範囲】

- ① 保険募集を目的とし、一般消費者や団体に提示・提供する保険の具体的な内容を含む記載や表示を含む「パンフレット、チラシ、提案書、アンケート、加入希望書、ポスター、手帳、はがき等の紙媒体による広告、メール、ホームページ、WEB等電子的手段による広告、TV・ラジオCM」等その他の仕様や手帳に関わらず募集文書(資料)等となります。また、個人宛、法人宛を問わず。
- ② 教育資料や顧客表示規制等の記載があっても、顧客に提示・提供する場合は該当しません。
- ③ 団体等、第三者の文書であっても、保険会社が作成する場合(原案含む)や募集代理店(使用人)が募集時に使用する場合は募集文書(資料)等に該当します。
- ④ 保険募集を目的として使用する「会社案内(含む「会社概要、業績、価格付」など)」、「税金」、「公的保険制度」、「ライフプラン」、「保険に関する情報」等が記載された部分も募集資料と見做されます。

【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。



3.【チェック・確認テスト】《全受講者必須》

Q1. 以下文章が正しいか(E)、誤っていないか(F)を選択してください。
 ▶ 延成契約とは、契約当事者のなすべき給付義務が契約成立当初から偶発の事項に依拠している契約のことをいう。

Q2. 以下文章に該当するものをすべて選択してください。
 ▶ 生命保険の取引について、保険契約者と保険者の合意が前提となるが、生命保険の経済的本質や技術的基礎、さらには広く大衆を顧客対象としている取引の実態から、その法的領域については特殊性が生じ、その第一が生命保険取引に関する規程を定めた(a) であり、第二が契約内容を一定の基準に定型化した(b) である

(a) 普通保険約款
 (b) 保険法
 (a) 基礎書類
 (b) 普通保険約款
 (a) 特約



02 階層別

コース名:【人事・労務】2023年度ハラスメント研修			
終了率 100%			
【人事労務】2023年度ハラスメント研修			
コンテンツ名	種類	進捗率/日	
はじめに	レッスン		
1.【教材(研修資料)】	レッスン	100	2024/02/16
2.動画で学ぶハラスメント	レッスン	100	2024/02/16
3.【チェック・確認テスト】《全受講者必須》(15問) (合格ライン:100点)	テスト	合格 100 履歴を見る	2024/02/07