

**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**

2025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 総合管理部
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
補充原則1～5 プロダクトガバナンスに関する補充原則	非該当		

※ なお、当社では、投資性商品の販売をしておらず、また資産運用についても預貯金・国債・地方債等に限定されているため、当該事項にかかる金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6(注6.7)、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の対象としておりません。

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

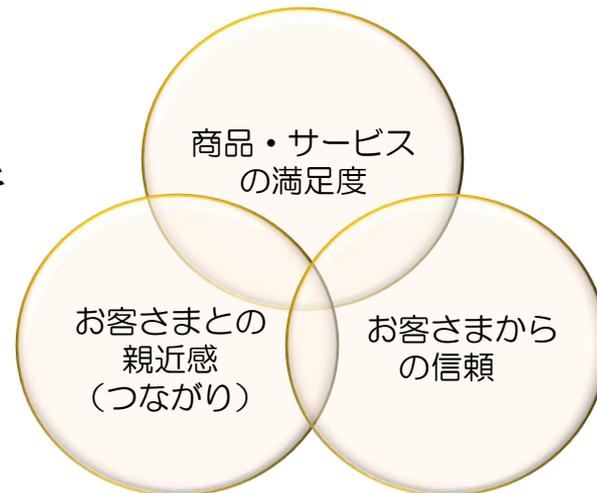
❖ お客さまの声（件数） ❖

□ 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

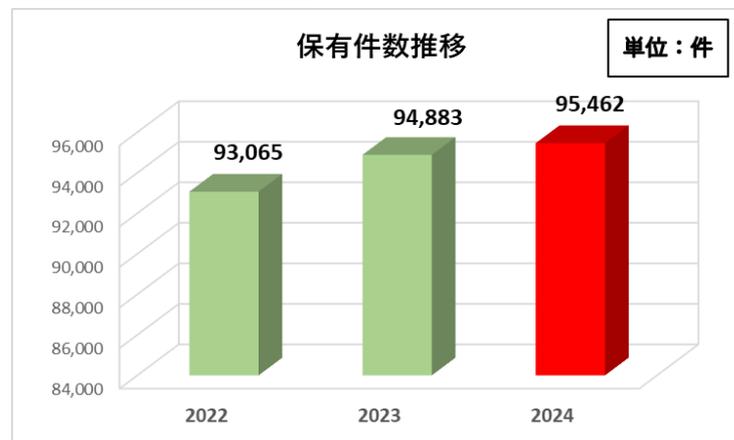
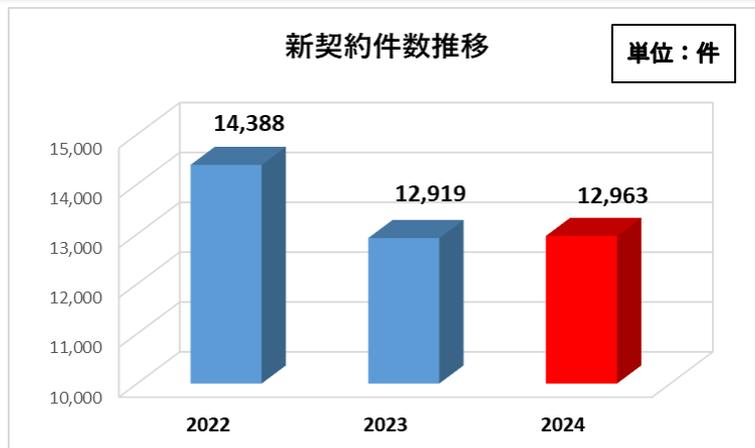
❖ 保険金等支払に関する満足度 ❖

□ 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 [2022年度～2024年度]



2 ❖ お客様の声件数 [2023年度～2024年度]

申出区分	2023	2024					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	33	6	12	18	13	49	16.8%
収納	30	7	10	7	7	31	10.6%
保全	137	56	59	40	43	198	67.8%
保険金支払	5	0	3	2	4	9	3.1%
その他	68	0	0	0	5	5	1.7%
【合計】	273	69	84	67	72	292	100.0%

◎ お客様の声のうち、2024年度の苦情とされる件数は、292件となり、昨年度に比べ19件増加しました。

お客様へのサービス改善や利便性の向上を進めるため、定期的に業務やプロセス等を見直して改善策を検討・実施することに努めてまいります。

3 ❖ 保険金支払に関する満足度 [2024年4月～2025年3月アンケート結果]

保険金の支払手続の満足度	92.6%	保険金の支払期間の満足度	92.0%	担当者の対応の満足度	92.0%	全体的な満足度	90.1%
	(昨年 93.4%)		(昨年 93.4%)		(昨年 93.4%)		(昨年 92.0%)

※ 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)

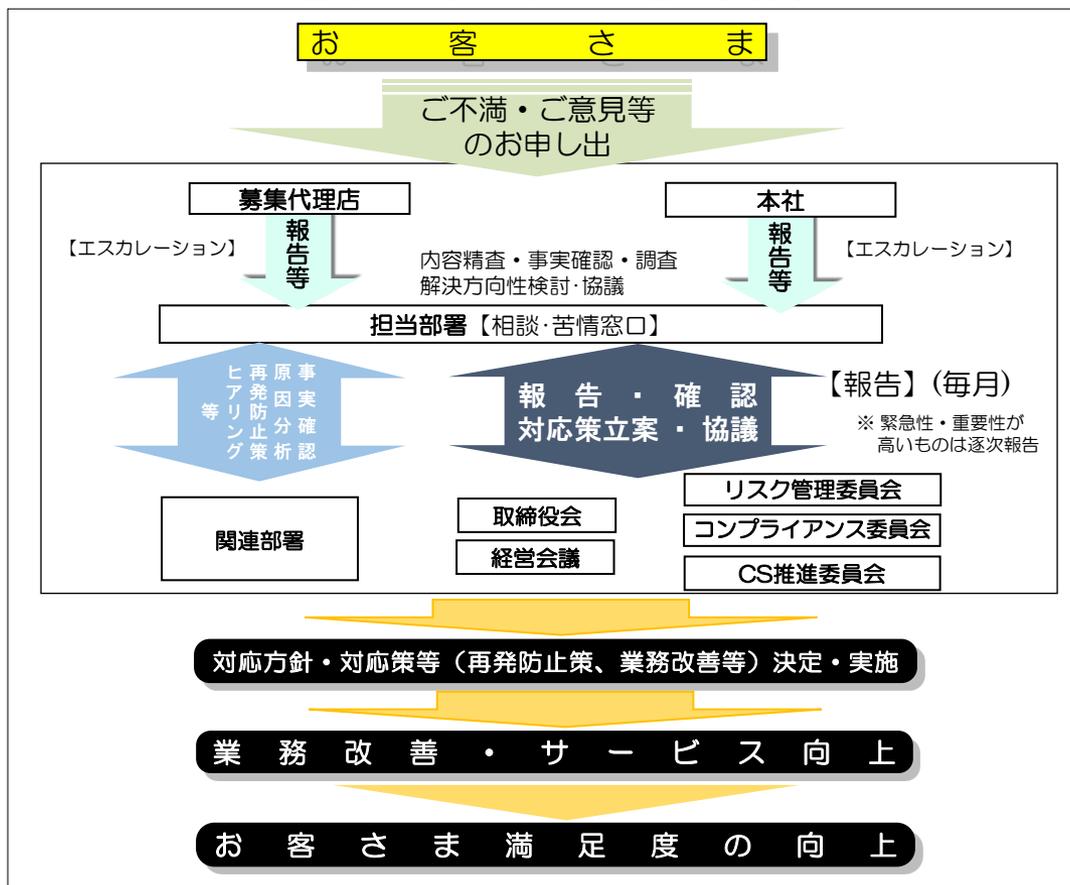
【方針1】お客さまの最善の利益の追求

《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CS推進委員会にて分析し、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報告・共有のうえ、適切な対応をすべく発生原因や再発防止策の確認・改善策の実施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（2024年度）》

1 簡易復活制度の採用

契約が失効した後に復活を希望されるお客さまに対して、手続きの手間や負担を軽減するために「簡易復活制度」を導入し、運用を開始いたしました。

2 社内ビジネスフォンの拡充と自動音声応答（IVR）の充実化

会社代表電話ならびにフリーダイヤルへのお問合せ対応の効率化を目指してビジネスフォンを拡充し、お問合せに対応できる者を増やして取りこぼしによるお客さまの不満解消に努めました。
また、お客さまの待ち時間を解消するため、自動音声応答（IVR）の設定を随時見直し、受電状況に応じて臨機応変に対応できる環境を整えました。

3 契約情報検索システムの開発・改修

お客さまからのお問合せ時に迅速に対応するため、情報抽出や契約内容の調査を容易に行えるようにシステムの改修を行いました。



【方針2】利益相反の適切な管理

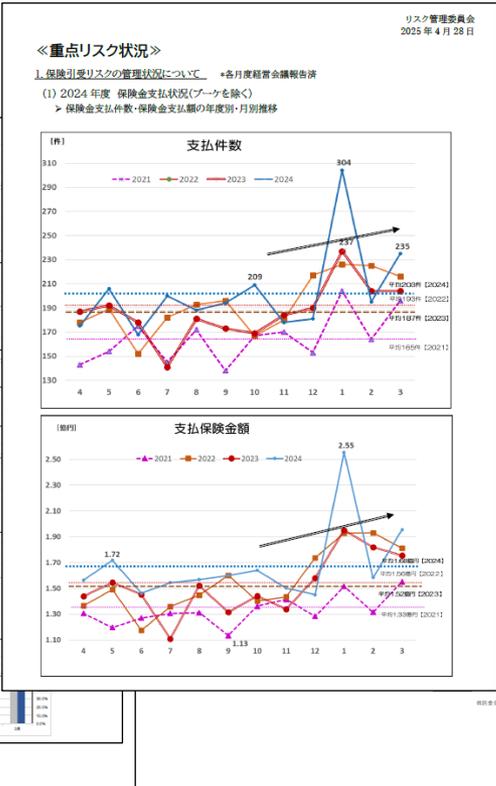
《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 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等において、四半期毎に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。

保険金支払状況【2025年03月度】

種別	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	累計
火災	113	121	125	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
水災	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
地震	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
その他	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121



保有国債一覧

銘柄番号	銘柄名	取得額	取得単価	取得日	取得期間	取得金額	取得単価	取得日	取得期間	取得金額	取得単価	取得日	取得期間	取得金額	取得単価
1	国債	100.00	100.00	2024.01.01	2024.12.31	100.00	100.00	2024.01.01	2024.12.31	100.00	100.00	2024.01.01	2024.12.31	100.00	100.00
2	国債	100.00	100.00	2024.01.01	2024.12.31	100.00	100.00	2024.01.01	2024.12.31	100.00	100.00	2024.01.01	2024.12.31	100.00	100.00



【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》

The image shows a sample insurance certificate with various fields for policy details, including the insured's name, age, and premium information. It also includes a table of premium rates for different ages and terms.

❖ 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》

The image shows a web-based simulation tool for estimating insurance premiums. It includes a form to set conditions (age, sex, term) and a table of results for different premium options.

① お見積り条件を設定する

生年月日: 1965 (昭和40年) 年 1 月 1 日 男性 女性

被保険者さま年齢: 満60歳 (1965年 (昭和40年) 1月1日) 女性

② 死亡保険金を選択する

主契約: 死亡保障 期間1年

おすすめ! 100万円 200万円 300万円 10万円刻みで選ぶ

③ 払込方法を選択する

払込方法	保険料	保険料の推移
<input checked="" type="checkbox"/> 月払	690円	1年目 690円 2年目 740円 3年目 790円
<input type="checkbox"/> 半年払	3,930円	1年目 3,930円 2年目 4,210円 3年目 4,530円
<input type="checkbox"/> 年払	7,780円	1年目 7,780円 2年目 8,340円 3年目 8,960円

《更新案内》

The image shows a renewal notice for a policy. It includes the policy number, the insured's name, and details about the renewal process, including the new premium rates and the date of renewal.

更新予定のご契約 証券番号: 999-999999999
更新予定の保険料 10000円/年

【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TVCMを放映しております。

❖ 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。

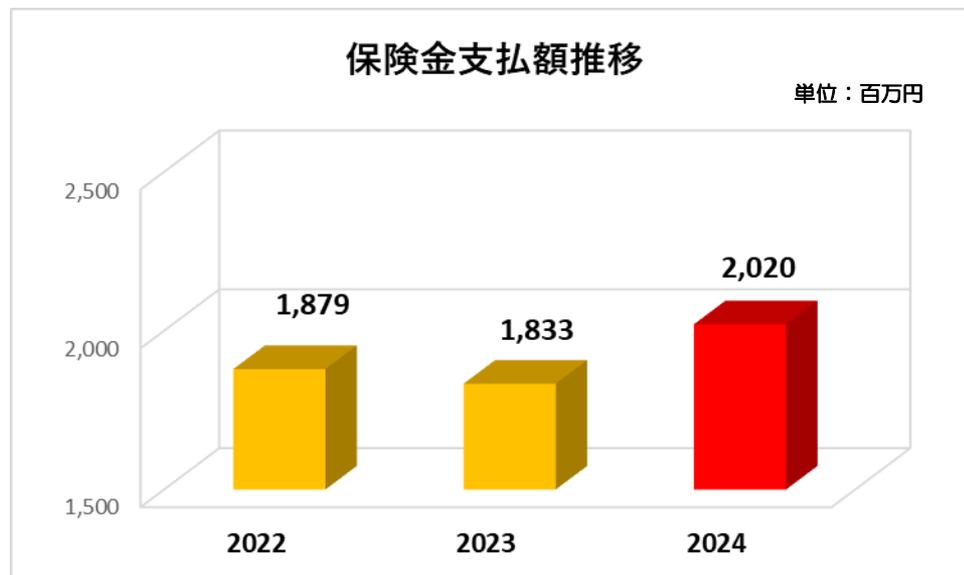


【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

▶ 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付た翌営業日に、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84.7%
- 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**】を提供しております。



お葬式費用あんしん支払サービス[®]で...

死亡保険金を葬儀社様などに**直接**お支払いできます。

※死亡保険金受取人様から指示(指図)を受けた場合に限り、死亡保険金を葬儀社様に直接お支払いするサービスです。

現金の準備は不要

便利な
キャッシュレス
対応!!



▶ 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。

【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<2024年4月1日改定>いたしました。

（例）配慮が必要とされる高齢のお客さまの範囲を70歳以上のお客さまとする 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組ガイドライン(代理店向け)

2024年03月01日

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まとめたものです。

さらに、誤解・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を指すものではありません。

2.1.2. 対象とする高齢者

高齢として、70歳以上の契約者等とします。なお、併せて以下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。

2.2.2. 原簿加入時の対応

(1) 原簿加入時の対応

高齢者の特性や認知能力等と年齢を勘案し、必要に応じて、②を実施して

(2) 親族等の同意

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(3) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(4) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

1. 目的

高齢者顧客の保険加入時、契約継続時、手続き発生時において、高齢者の特性等に配慮した適切な対応を行うため、その取組方法等を示し、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ていくことを目的とする。

2. 本ガイドラインの対象とする高齢者について

高齢として、70歳以上の契約者等とする。

なお、69歳以下であっても認知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する。

3. 本ガイドラインの適用範囲と位置づけについて

(1) 本ガイドラインの規定は、当社および代理店に適用されるものとする。

(2) 本ガイドラインは、代理店等において高齢者対応として自主的に実施する取組方法を妨げるものではない。

4. 高齢者への対応について

4.1. 保険加入時の対応

(1) 保険加入時の取組(対面時)

高齢者の特性や商品・商品の特性等に配慮した取組やトラブルの未然防止・早期発見に資する取組として、以下の方法を実施することとし、そのための配慮を実施する。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、実施できなかった場合は、②を実施するものとする。

① 親族等の同意

保険加入時、対象となる高齢者の契約者等とともに、その親族等の同意を求め、商品内容の説明等を実施します。

※同意を成る「親族等」とは、高齢者でない成年者で、対象の高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

② 親族等以外の方への説明

親族等以外の方への説明が必要な場合は、必要に応じて、③を実施して

③ 親族等の同意

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.2. 保険契約継続時の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.3. 手続き発生時の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.4. 解約時の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.5. 死亡時の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.6. 葬儀等の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.7. 遺言等の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.8. 相続等の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.9. 遺失等の対応

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

4.10. その他

保険料の負担、対象となる商品内容の理解等を図るとともに、必要に応じて、②を実施し、③は、親族、子等の家族をさします。

(2) 契約者の同意を得たうえで

② 親族等(上記①)が親族でない高齢者等と同様に商品等の説明を受けることとします。

(3) 親族等の同意

親族等(親族)とは、親族である高齢者の配偶者、子等の家族をさします。

※契約者の同意を得たうえで、電話での親族への説明も併せて説明したものとみなします。

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

- 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。



❖ ホームページ経由での契約内容変更手続き

- 通常の手続きに加えて、当社のホームページ上から簡易な手続きで変更することができるようにしております。具体的には、保険契約者・被保険者の住所、電話番号等の変更が可能です。



【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。(2024年10月実施)

株式会社メモロイド・ライフ
登録番号 関東財務局長(少額短期保険)第11号
〒107-0064 東京都千代田区豊洲4-16-16
豊洲ビル4階

2024年10月1日
メ資第24-07号

募集代理店各位

株式会社メモロイド・ライフ
営業本部 営業企画・管理部
〒107-0064 東京都千代田区豊洲4-16-16
豊洲ビル4階
TEL:03-3283-0012

《募集代理店自主点検実施のお願い》

拝啓 時下ますますご清泰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、2024年度の募集代理店の自主点検を実施いたします。募集代理店には、保険業法や監督指針により保険募集態勢を確保するための体制整備が求められており、少額短期自身が実施する「自主点検等」を通じて実施を把握し、必要を認めます。今年度より《代理店管理システム》にて、自主点検を実施いたします。各管理項目等にご回答いただき、最後にいただきますようお願い申し上げます。

- 記
- 《代理店管理システム》における回答開始日
・2024年10月2日(木)
 - 報告期限
・2024年10月31日(木)
 - 詳細につきましては、《代理店管理システム》代理店自主点検実施要領をご参照ください。

2024年度 募集代理店自主点検実施要領(代理店管理システム用)

「募集代理店自主点検確認報告書」につきましては、次の要領に沿って、ご回答(ご入力)ください。

- 1. 代理店主(代理店管理システム)宛**
 - 自主点検チェックシート(店主用)の各項目について、代理店主様にてご確認ください。
 - ※業務管理責任者が代行して実施する場合は、点検内容およびその結果を必ず代理店主様に報告してください。
- 2. 点検終了後、代理店管理システムに掲載されている自主点検確認報告書へのご入力、および自主点検チェックシート(店主用)の全ての設問にご回答(ご入力)いただき、必ず「送信する」ボタンを押してから終了してください。**

【自主点検の進め方】 代理店管理システムにログインし、「募集代理店自主点検」ボタンを押してください

以下の順番でご対応ください。

1. 現状の確認・点検(チェックシートのご入力)	ご代理店主(保険担当責任者や業務管理責任者による代行も可能)が、現在の体制整備の状況を確認するために、自主点検チェックシート(店主用)の確認項目について点検してください。 (各管理メニュー、欄等)の内容を確認し、最新情報が更新され備え付けられていることなど、細目までご確認ください。
2. 対応方法等の検討	体制整備の状況の確認、点検の結果、未整備、未実施、未対応等の項目がある場合には、対応方法・改善案等をご検討ください。
3. 報告(代理店管理システムで報告)	自主点検確認報告書の各項目、および自主点検チェックシート(店主用)の全ての設問にご回答(ご入力)いただき、最後に「送信する」ボタンを押してください。
4. 点検	実施後、【別紙3】自主点検チェックシート(募集人用)の原本を弊社内で1年間保管してください。
5. 体制整備	《株式会社メモロイド・ライフ》において自主点検チェックシート等の内容を確認後、未整備、未実施、未対応等の項目につきましては、体制整備に係る改善・支援の取組をさせていただきます。

【別紙1】 回答期間 2024年10月31日(木)

募集代理店自主点検確認報告書

◆2024年度募集代理店自主点検実施のうえ、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	
2	募集店	
3	代表者名	
4	代表者名	
5	業務管理責任者	
6	点検実施担当者	
7	個人情報管理責任者	
8	教育責任者	
9	募集代理店種類	
10	法人代理店	

【別紙2】 募集代理店自主点検チェックシート(店主用)

○ 代理店名: _____

○ 代理店主(または業務管理責任者): _____

No.	点検項目	点検結果	
		「いいえ」が選択されている場合	「いいえ」が選択されていない場合
1	預物確認	はい	いいえ
2	「個人情報取扱方針」の作成状況	はい	いいえ
3	「個人情報保護委員会」の設置状況	はい	いいえ
4	「個人情報保護方針」の作成状況	はい	いいえ
5	「個人情報保護方針」の周知状況	はい	いいえ
6	「個人情報保護方針」の更新状況	はい	いいえ
7	「個人情報保護方針」の点検状況	はい	いいえ
8	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
9	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
10	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
11	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
12	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
13	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
14	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
15	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
16	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
17	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
18	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
19	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
20	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
21	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
22	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
23	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
24	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
25	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
26	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
27	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
28	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
29	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
30	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
31	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
32	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
33	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
34	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
35	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
36	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
37	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
38	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
39	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
40	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
41	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
42	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
43	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
44	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
45	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
46	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
47	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
48	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
49	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
50	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
51	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
52	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
53	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
54	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
55	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
56	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
57	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
58	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
59	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
60	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
61	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
62	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
63	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
64	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
65	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
66	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
67	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
68	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
69	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
70	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
71	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
72	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
73	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
74	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
75	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
76	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
77	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
78	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
79	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
80	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
81	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
82	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
83	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
84	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
85	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
86	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
87	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
88	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
89	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
90	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
91	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
92	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
93	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
94	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
95	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
96	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
97	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
98	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
99	「個人情報保護方針」の点検結果	はい	いいえ
100	「個人情報保護方針」の点検結果	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	コメント(記入)
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「登録事項変更届出書」を提出する必要があります。	はい	いいえ
2	お客様に対し、募集人の情報(保険契約の締結の媒介)を適切に開示している。	はい	いいえ
3	「パンフレット」「チラシ」「ご契約内容(契約書)」等に必要なお知らせ(注意喚起情報)、「ご契約のしおり・約款」等募集人用として、取扱代理店が、募集人氏名を記載している。	はい	いいえ
4	株式会社メモロイド・ライフの規約(約款)に記載された募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
5	募集人用(本契約書)については、株式会社メモロイド・ライフの募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
6	規約の締結・中絶を記載した文書(契約書、約款)を募集人に提供している。	はい	いいえ
7	保険料率表第30号(保険契約の締結に際しては保険料率に関する取組)の各号及び第30号第1項第3号の「保険料率に関する詳しく不透明な行為」等、保険料率表に遵守すべき事項を理解している。	はい	いいえ
8	ウェブサイトの掲載内容(約款)等に、募集人用(本契約書)に記載された募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
9	「告知事項」については、募集人用(本契約書)に記載された募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
10	申込書や告知事項は、保険契約書及び保険料率表の募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
11	募集人用(本契約書)は、募集人用(本契約書)に記載された募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
12	個人情報保護法に規定する募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
13	募集人用(本契約書)は、募集人用(本契約書)に記載された募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
14	「告知事項」に関する募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	はい	いいえ
15	契約の締結または中絶に関する募集人用(本契約書)を募集人に提供している。	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載してください。

1	実施日:	年 月 日
2	募集人(店主)名:	
3	所属(部署)名:	
4	募集人(店主)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。(2024年度：計553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。(2024年9～10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[2024年上期] 他)

2024年7月18日
コンプライアンス委員会

2024年度 コンプライアンス自己点検の実施結果について

- 趣旨
当社は経営方針に「法令遵守によりお客さまに信頼される会社を目指します。」を掲げ、当該方針を踏まえた「コンプライアンスに関する基本方針」ならびに「コンプライアンス規程」等によって規定された「コンプライアンス・プログラム」に「定期的なコンプライアンス研修の実施」を盛り込んでいます。本報告においても、その一環として役員・社員等を対象としてコンプライアンス研修の向上を図るべく、セルフチェックによる「コンプライアンス自己点検」を2024年6月21日(金)8:00~2024年6月27日(木)18:00分まで実施した。実施結果については以下の通り報告する。
- 自己点検実績
(1)対象者
基準日 2024年6月20日時点において、当社で業務に従事する次の役員・社員(以下「対象者」と称す)42名。
※メロイト(3名)およびメロイバ社(1名)を含む。非継続契約の駐在員、保険代理人を除く。
(2)実施方法
①eラーニングシステムによる点検事項のセルフチェックを実施。
②点検事項
■点検項目数：25 各点検事項について「該当する方」に「○」を記入し、開票する方法とする。
■開票に対する取組(開票の業務・業務担当の選定、コンプライアンスの意識、内部通報制度、反社会的勢力対策、マネーロンダリング対策など、個人情報保護、情報セキュリティ、その他点検事項等)
(3)実施結果
(1)コンプライアンス自己点検において、実施者のコンプライアンス意識・特別問題がないことを確認した。
(2)完了までの進捗状況
・開始前日までの実施対象者の予約数が完了。対象者全員の完了までの所要日数は34営業日。
・実施開始の前日(6/26)に完了。

完了状況
6/21 21% 6/22 22% 6/24 24% 6/25 55% 6/26 26% 6/27 27%
- 今後の取組
・コンプライアンスは時代とともに変化する。法令の改正・監督官庁の動向、当社の組織体制等を踏まえて、あらかじめ自己点検が必要項目を盛り込んだ等、適宜見直しを行い、コンプライアンス自己点検の定着が実施等を図り、社内でのコンプライアンス意識の向上と意識の更なる整備に努める。
以上

社外社

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や課題について研修・研修を行います。
- コンプライアンス研修は、効果的かつ効果的なコンプライアンス意識のための教育・研修の場であるべきではありません。

II. 当社のコンプライアンス態勢

I. コンプライアンスに関する基本ルール

【ポイント】

- 当社では、コンプライアンスに関する基本方針として「コンプライアンス基本方針」を定め、全職員の知覚・理解・実践を促すための取組を実施し、法令等のルールや社会規範および企業倫理に即した適正な企業活動を推進して、お客様に最高品質の安心とサービスを提供し、社会から信頼される企業を目指して取り組んでいます。
- コンプライアンス基本方針は、コンプライアンス委員会が毎年「コンプライアンス・プログラム」を策定・実施し、コンプライアンスの定着・徹底に努めています。

【組織】

- ・当社は、行動規範に掲げる法令等遵守の具体的な取組みとして、「コンプライアンス委員会」を定め、取締役が親しい方針の策定および社会的責任を共に担います。法令等のルールや社会規範および企業倫理に即した適正な企業活動を推進して、お客様に最高品質の安心とサービスを提供し、社会から信頼される企業を目指して取り組んでいます。
- ・組織の「コンプライアンス基本方針」の下で、毎年「コンプライアンス・プログラム」を策定し、そのプログラムに沿って各部門がそれぞれコンプライアンス課題を履行し、コンプライアンスの定着・徹底に努めています。こうしたコンプライアンス推進体制については、「コンプライアンス意識」で説明しています。

◎ 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)》

▶ 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。(2024年8月実施)

◎ チェック項目:全142項目

うち、要改善事項0項目

No.	主体・担当	チェック内容	担当部門	担当部門	
				対応策・取組状況	結果
1	代表取締役	1 代理店・専業向け「健全性に関するコンプライアンス等」	専業専攻	<ul style="list-style-type: none"> 専業1国（並行取引・専業）（代理店内の専業向け取組）に対して、再度の自主点検を実施し、その結果を「健全性・コンプライアンス委員会」で報告している。 2024年度末「代理店向け健全性チェック」を実施し、2024年10月（日本製紙（株）内蔵）で「健全性・並行取引」について再点検を実施する。 	○
2	本社部署	2 本社部署向け「ガバナンス・内部統制、法令遵守、コンプライアンス等」	317/1417部署 内部監査 企業法務部	<ul style="list-style-type: none"> 内部管理態勢自主点検は、毎年1回実施（2021年度2021/10、2022年度2022/8、2023年度2023/7）を行い、2024年度9/3に再点検を実施。 コアシステムに関する健全性自主点検（チェック）、継続テストを毎年定期的に実施して11/15、2021年度2021/9/15、2022年度2022/6、2023年度2023/6、2024年度2024/9/15 その他、健全性推進委員会（2022/9）、普及・行儀推進委員会（行儀推進委員会2022/11）ハラスメント研修（2023/4、2024/4）、障がい者研修（2023/9）など、関連法令やその社内規程に関する研修も実施実施している。 社内コミュニケーションを強化し、労働者の健康（並行取引への情報提供）、定期的な運用で実施する研修も実施している。 	○
3	代表取締役	1 代理店向け、経営管理・法令遵守等取組事項に対して責任を負うことと認識を共有し、自らの職務を適切に実行しているかの確認、一方で経営上の重要事項の決定に関し、取締役会において十分議論し、決議の上、決定・承認することとしている。	社長 人事・総務部	<ul style="list-style-type: none"> 代理取締役は、経営管理・法令遵守等取組事項に対して、その重要性および責任を十分に理解し、取締役会・取締役会のみならず、取締役会中であっても適切な判断・実行を行って行っている。 決断権限等に基づき、また、社長が重要事項に判断した場合には、取締役会にて審議後に対処事項として判断し、決議の上で決定・承認されている。 	○
4	代表取締役	2 内部監査の重要性を認識し、内部管理態勢の適正性・有効性を検証する内部監査部門の機能が十分に発揮できているかを、定期的に取締役会に内部監査の機能発揮状況を報告することとした。その機能状況を認識しているかの確認、その認識状況を踏まえ、実効性ある内部監査態勢の整備に積極的に取り組んでいる。	社長 内部監査室	<ul style="list-style-type: none"> 内部監査体制を強化し、取締役会にて審議・決断することにより、その計画に基づいて実施する内部監査は「自主点検」の取組と併せて、健全・有効な取組を推進している。 取締役会・取締役会にて、監査報告書に基づく重要事項の検討・実施状況の報告を審議している。 また、その報告を受けて、内部監査の取組を強化し、取締役会にて審議・決断を推進している。 2024年度末、第1回半期において代理店向け「健全性・コンプライアンス」研修（研修17/4、研修18/4）を実施し、報告した「健全性・コンプライアンス」研修の受講率を向上させるための取組も実施されている。 	○
5	代表取締役	3 法令遵守や経営の健全性確保の一つとして自覚づけ、当該事項の報告に法令遵守や他の取組を併せて実施しているかの確認、また、法令遵守や経営の健全性確保を推進するための、職員に分かりやすく説明している。	社長 317/1417部署	<ul style="list-style-type: none"> 経営戦略で「健全性」の重要性を、常にコンプライアンスの観点で認識し、必要に応じて、チェック・確認を実施することにより、その認識を徹底している。 また、健全性・並行取引、並行取引など、並行取引に関するコンプライアンスの重要性およびその取組状況を説明し、共有している。また、コンプライアンス・マニュアルに基づくコンプライアンス研修や自主点検を実施し、健全性・コンプライアンス・マニュアルの普及・浸透を図っている。 (2024年度において、6月に「健全性・並行取引」を対象にコンプライアンス自主点検を実施) 	○

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
本取扱要領は、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確認・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
(1) 実施時期・期間： 毎年7月に1～2ヶ月間に実施（年1回）
(2) 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。
(3) 実施手順：
①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。
②各点検項目の審判部門にて、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。
③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、完了日に日付を記入する。

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）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。
②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。
(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（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、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研修やeラーニングで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。

HOME 時流テーマ研修 保険実務研修 隔層別研修

保険実務研修

保険実務基本研修 > 個人向け（リテール）保険営業研修 >

保険業法・コンプライアンス研修 > 法人向け（ホールセール）保険営業研修 >

保険アンダーライティング研修 > 代理店営業（ソリシター）研修 >

コース名:【人事・労務】2024年度ハラスメント研修			
			終了率 91%
【人事労務】2024年度ハラスメント研修			
コンテンツ名	種類	進捗率/得点	最終学習日
はじめに	レッスン		
1.【教材（研修資料）】	レッスン		
2.動画で学ぶハラスメント	レッスン		
3.【チェック・確認テスト】《全受講者必須》（16問） (合格ライン:100点)	テスト		

【生保講座】総論	
コンテンツ名	種類
はじめに《最初に必ず読んでください》	レッスン
1.【教材（研修資料）】《eラーニング受講者必須》	レッスン
2.【動画視聴】《eラーニング受講者必須》	レッスン
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
4.【アンケート（研修後）】《全受講者必須》	フォーム