

お客様本位の業務運営方針に基づく取組状況の公表

2023年度 取組状況報告

エスアイライフサポート株式会社（以下、「当社」といいます。）は「お客様のライフステージに寄り添い、笑顔と安心を提供し、地域の皆様から愛される企業を目指します。」という経営理念を実践するため、本方針に基づく各種取組みを行ってまいりました。

今般、本方針の定着状況を客観的に評価するために成果指標（KPI）を設定し、取組状況と併せて公表いたします。

当社は、今後もお客さまから信頼され、ご満足頂けるよう業務運営の状況について改善と工夫を心がけ、お客さま本位の業務運営をより一層推進してまいります。

（*KPIとはkey performance indicatorの略で、当方針の達成度を評価するための指標をいいます。）

（方針1）お客様の最善の利益の追求

【取組内容とKPI】

- ①当社は、保険代理店として保険募集における専門性と職業倫理を形成していくことを目的にコンプライアンス研修を定期的実施しています。

（コンプライアンス研修実施回数）

	2023年度実施回数
コンプライアンス研修	14回

- ②当社は、募集人がお客様の最善の利益を意識して、誠実公正にお客様対応するように努めています。お客様が当社の対応にご満足頂けているかの指標の一つとして苦情発生状況の管理を行っています。

（苦情発生件数）

	2023年度
苦情の発生件数	7件

（方針2）適切な利益相反管理 （※方針3と同じKPI：募集記録モニタリングチェック件数）

【取組内容とKPI】

- 募集記録のモニタリングチェックから、利益（手数料）優先の販売、圧力募集、保険会社からの便宜供与に応じた偏向販売、特定保険商品の回転売買の推奨など「利益相反」が疑われる取引については募集人へ確認を行うと共に指導改善を行います。

(方針3) 重要な情報の分かりやすい提供

【取組内容とKPI】

- 販売する保険商品の選定理由の説明、重要事項の説明、ご高齢のお客様への対応や保険商品に係る情報提供などの募集記録をサンプルモニタリングチェックすることで、お客様が商品内容を十分ご理解頂いた上でご契約をされているか確認しています。

(募集記録モニタリングチェック件数)

	2023年度
募集記録モニタリング チェック件数	2,545件

(方針4) お客様に相応しいサービスの提供

【取組内容とKPI】

- ①当社は、販売した保険商品に対して、本当にお客さまにご満足頂けたかを表す指標の一つとして、損保契約の継続率を算出しています。お客様に最適な商品をご提案して引き続きお取引を頂けるよう取り組んでまいります。

(損保契約継続率)

	2023年度
損保契約継続率	86.1%

- ②当社は、手数料目的の回転売買を勧める行為を禁止するとともに、説明不足や誤った説明により早期に解約となる事案が発生していないかシステム管理を行っています。ご契約を頂く際には、お客様のご意向を再度確認しご意向に沿った商品提案を行うよう取り組んでまいります。

(生保契約早期解約率) ※ お申込日から18か月以内の解約を早期解約として抽出しています。

	2023年度
生保契約早期解約率	0.55%

(方針5) 業務運営方針の定着

【取組内容とKPI】

- 当社は、本方針の定着に向け、定期的なコンプライアンス会議の開催、保険会社の講師等による業務知識研修を通じて、保険商品の内容や仕組みの理解を深めると共に、制度の変更や保険商品の改訂内容の把握など、お客様からのご相談にお応えできるよう従業員の育成に務めます。更に社内監査や募集モニタリングなどを通じて、お客様本位の業務運営方針の浸透定着に取り組んでまいります。

(コンプライアンス会議開催回数)

	2023年度
コンプライアンス会議開催回数	12回

(商品勉強会実施回数) ※ 本社と支社で別個に実施した勉強会の回数を合算して表示しています。

	2023年度
商品勉強会実施回数	70回

(社内監査実施回数)

	2023年度
社内監査実施回数	1回