

## 「お客様本位の業務運営方針」取組状況のご報告

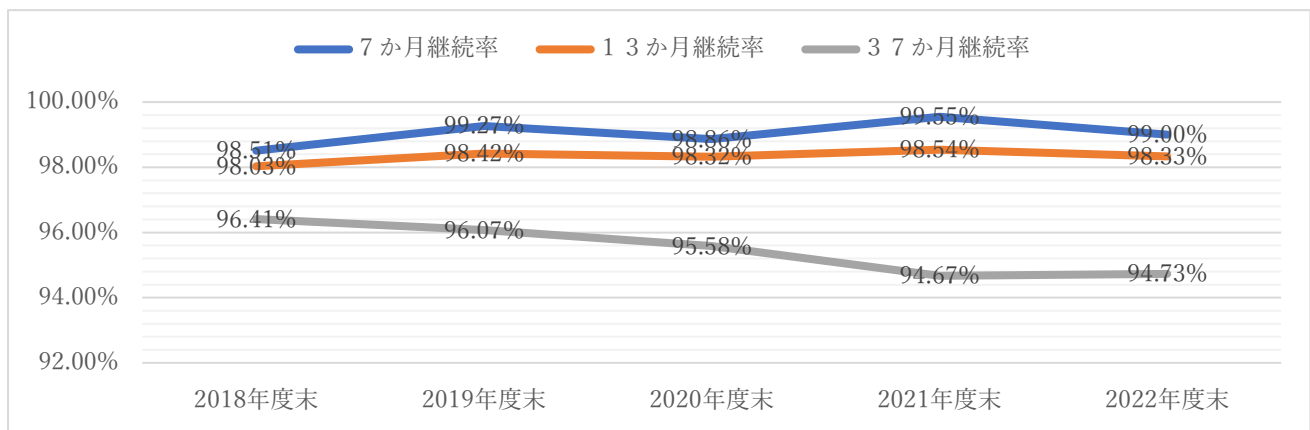
株式会社ゲインは「私たちはみんなの幸せを創造します」を経営理念とし、お客様の幸せのため「お客様の想いをきめ細かく理解し、いつも身近な存在であり続けます。」「お客様のご要望に誠実にお応えし、今と未来に安心と幸せをお届けします。」ふたつを約束として公表しております。その約束を守るため、2022年度の取り組みおよびその成果の指標(KPI※)をご報告いたします。

(※)KPI=key performance indicator の略 企業目標達成度を評価するための業績指標

### 【取組1:生命保険契約の継続率】

当社では37ヶ月未満の解約、失効、クーリングオフを早期消滅契約とし、決算期毎に7か月、13か月、37ヶ月の継続率を算出しております。

	2018年度末	2019年度末	2020年度末	2021年度末	2022年度末
①：7か月継続率	98.51%	99.27%	98.86%	99.55%	99.00%
②：13か月継続率	98.03%	98.42%	98.32%	98.54%	98.33%
③：37か月継続率	96.41%	96.07%	95.58%	94.67%	94.73%



#### ■継続率の算定方法

- ①お預かりしている契約のうち、決算年度末前6か月の間に成立した契約件数を100とし、決算年度末翌日時点で契約が継続されている件数の割合
- ②お預かりしている契約のうち、決算年度末前12か月の間に成立した契約件数を100とし、決算年度末翌日時点で契約が継続されている件数の割合
- ③お預かりしている契約のうち、決算年度末前36か月の間に成立した契約件数を100とし、決算年度末翌日時点で契約が継続されている件数の割合

※「原則2 本文」「原則2 (注)」に該当

## 【取組2:損害保険(自動車保険)の更改率】

2023年度(2022/3/1~2023/2/28) : 94.69%

(対面販売による主力の保険会社にて算定)

### ■更改率の算定方法

決算期毎に期間中に更新が訪れた契約件数を分母とし、そのうち同一保険会社で更新した件数を分子とし算定

※「原則2 本文」「原則2 (注)」に該当

## 【取組3:IQ システムの活用・外販用携行販売 BOOK の使用率】

拠点毎に半年に一度実施される内部監査により、確認しております。

2022/3~2022/8:対象募集人 49名(100%確認)

2022/9~2023/2:対象募集人 55名(98%確認(1名病気療養中につき未確認))

※「原則3 本文」に該当

## 【取組4:募集プロセスの詳細点検の実行】

募集人毎に毎月一件の募集プロセスについて、コンプライアンス室が点検を行っております。ご意向の把握、ご説明・確認事項の漏れの有無、ご提案内容、決定理由などを点検し、指導が必要な募集人には適宜指導を行っております。

	点検対象数	重要な指導		軽微な指導	
		件数	発生割合	件数	発生割合
2022/3点検分 (2022/2申込分)	37	0	0.00%	13	35.14%
2022/4点検分 (2022/3申込分)	41	0	0.00%	19	46.34%
2022/5点検分 (2022/4申込分)	44	0	0.00%	14	31.82%
2022/6点検分 (2022/5申込分)	43	0	0.00%	16	37.21%
2022/7点検分 (2022/6申込分)	44	0	0.00%	15	34.09%
2022/8点検分 (2022/7申込分)	43	0	0.00%	17	39.53%
2022/9点検分 (2022/8申込分)	45	0	0.00%	6	13.33%
2022/10点検分 (2022/9申込分)	42	0	0.00%	11	26.19%
2022/11点検分 (2022/10申込分)	48	0	0.00%	24	50.00%
2022/12点検分 (2022/11申込分)	49	0	0.00%	19	38.78%
2023/1点検分 (2022/12申込分)	51	0	0.00%	16	31.37%
2023/2点検分 (2023/1申込分)	51	0	0.00%	26	50.98%
2022年度合計	538	0	0.00%	196	36.43%

年度後半軽微な指導が増加したのは、点検項目を強化したことに拠るものと分析しています。

※「原則3 (注)」に該当

### 【取組5:コンプライアンス・募集プロセス研修の実施】

2023年1月から2月にかけて、すべての募集人(役員を含む)に対し個別で研修を実施しました。禁止事項や個人情報保護等に関する認識の確認および指導(コンプライアンス)、ご提案までに必要な情報の収集や保険募集時の重要事項の説明(免責事由などの不利益事項、乗換時の不利益事項、お客様が負担をすべき手数料など)などにおいて確認および指導(募集プロセス)を行いました。

2022年度:対象募集人 55名(98%確認(1名病気療養中につき未実施))

※「原則4 本文」「原則5 本文」「原則5 (注1)」「原則5 (注3)」「原則5 (注4)」「原則5 (注5)」「原則6 本文」「原則6 (注1)」「原則6 (注4)」「原則6 (注5)」に該当

### 【取組6:自主点検の実施】

毎月一回、部署・拠点毎に全社員が自主点検を実施し、提出を義務付けております。

2022年度:自主点検提出率100%(病気療養中および産休中の募集人を除く)

※「原則7 本文」「原則7 (注)」に該当

### 【取組7:内部監査・外部監査の実施】

拠点毎に半年に一度、監査部による内部監査を実施し、指摘事項や改善状況を毎月の定例会議および事務会議にて共有しております。。

2022/3~2022/8:対象拠点数 14拠点(100%実施)

2022/9~2023/2:対象拠点数 15拠点(100%実施)

また2022年4月には保険クリニック事業のフランチャイザーである株式会社アイリックコーポレーションによる外部監査を実施、2件の指導事項について改善を致しました。

2022/4~2023/3:対象拠点数 9拠点(100%実施)

※「原則7 本文」「原則7 (注)」に該当

## 【取組8:定例会議・事務会議の実施】

毎月1回全募集人による定例会議、事務スタッフによる事務会議を実施し、お客様の声・不祥事故・早期消滅契約の件数や理由を毎月共有しました。またコンプライアンス研修を毎月行い、テスト形式にて知識の確認を行いました。コンプライアンス研修の内容やその他実施した研修などは以下の通りです。

	コンプライアンス研修	その他研修
2022/3	顧客サポート・苦情対応	T&D・はなさく・メディケア商品研修
2022/4	比較推奨販売	生命保険に係る税知識:教育部
2022/5	禁止行為・不祥事件	情報セキュリティ研修:システム担当
2022/6	継続教育制度(アフラック)	継続教育制度
2022/7	特定保険契約	攻撃型メール訓練の結果 ニューインディア商品研修
2022/8	サイバー攻撃・個人情報保護	各社火災保険の改定等
2022/9	意向把握確認、高齢者ルール	ネオファースト・ソニー商品研修
2022/10	勧誘方針・募集資料等	あいおい・メットライフ商品研修
2022/11	その他法令順守・保全対応・未収失効対応	各社自動車保険の改定等
2022/12	誤認防止	あいおいニッセイ同和・FWD商品研修
2023/1	法令順守・顧客情報管理・重要事項説明等	公的保障制度(老齢年金)教育部 オリックス・アフラック商品研修
2023/2	自己契約・特定契約・構成員契約	公的保障制度(遺族年金)教育部

定例会議開催回数 12回

事務会議開催回数 12回

※「原則7 本文」「原則7 (注)」に該当