2025 年 2 月 1 日

ケーズライフコンサルタント株式会社

お客さま本位の業務運営に関する宣言（FD 宣言）

当社は、ここに「お客さま本位の業務運営方針」を定め、以下の取り組みを実践します。

1.「お客本位の業務運営」
弊社は、経営理念として「私たちは、ライフコンサルタントとして、安心のある日々をまごころでサポートします。」と掲げており、生命保険、損害保険、少額短期保険等商品に関する情報に加え、社会保障制度などのお客さまの人生を考える上で重要な情報を分かりやすく説明するとともに、お客さまのご意向や実情に沿った最適なプランがご提案できるよう、より安全と安心を提供する良質な顧客サービス実現のため寄り添い続けます。
2.「お客さまの最善の利益の追求」
社員が高い職業倫理と高度の専門性を身につけるよう努めるとともに、お客様のニーズに合った商品やサービスを提供しお客様の最善の利益を追求します。 ①「お客様本位の業務運営」の基盤となる社員の高い職業倫理の醸成・保持を徹底し、お客様本位の視点によってのみ商品やサービスを提供いたします。 ②商品に関する専門性を高めるための知識・スキル研修に取り組みます。
3.「最適な保険の提案」
お客さまの状況や不安毎を丁寧にヒアリングし、お客さまにとって本当に必要な商品・プラン、ご加入後も永く安心していただける商品・プランを最優先に考えご提案いたします。 また、給付金請求など各種手続き等において、お客様がご不安やご不便を感じることのないよう丁寧かつ迅速に対応するよう努めます。 ご高齢のお客様（定義：70 歳以上のご契約者様）についきましては、お客様の理解度や判断力を確認しながらゆっくりと丁寧にご説明するよう心がけます。またご親族の方の同席をお願いすることをお勧めしております。不可能な場合は 2 回以上の面談を行いお客様がご理解いただくまで最新の注意をはらい、分かりやすく丁寧にご説明を行ってまいります。
4.「手数料の明確化」
手数料については実質的なコストをお客さまにわかりやすくご説明しています。 お客さまにご負担いただく手数料は、商品の販売や契約を締結する際に、お渡しする契約締結前交付書面や当該商品の説明用資料、提案書、設計書等に記載した内容を理解、確認しながら適切に説明します。特に外貨建保険や変額保険等の特定保険契約に関しては為替手数料や運用関係費用がかかる旨をご説明しお客様がより適切に商品を選択していただけるように努めます。
5.重要な情報の分かりやすい提供
分かりやすいご説明を社内で研修共有し定着させてまいります。お客さまがご相談やお手続きしやすいように訪問対面などより良い方法でさまざまな準備を行い対応してまいります。
6.利益相反の適切な管理
社員一人一人が会議や打合せ等で取り組み等を発信することにより、個人の成長や気付きを共有し、経験とスキルを組織全体の力としていきます。また、社員がライフコンサルタントとしての誇りと働きがいをもって業務にあたれるよう職場環境を整え、社会環境にあった働き方ができるよう福利厚生制度を整えていきます。
7.お客様本位の業務運営方針の浸透
全社員が企業理念を共有し、「お客さま本位の業務運営方針」の浸透のため、各種研修等による社員のスキル向上に努めるとともに、毎月 2 回の社内会議において社員とのコミュニケーションを通じて定期的に浸透度合いを検証してまいります。

KPI（重要業績評価指標）

当社は、お客さま本位の業務運営を推進するにあたり、その水準および進捗度、周知度等を検証するため、下記のとおり KPI を設定し一定期間ごとにその内容等をチェックし改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更をしてまいります。

ご加入直後の解約・失効等の原因は、お客様のご意向に沿った提案の実行、わかりやすく十分な説明の実行が不十分であったと考え、「早期脱落率」をモニタリング指標として設定します。

1．「損害保険契約（自動車保険契約）の更改率」2024 年 12 月末

自動車保険を更新され引き続きご継続いただくことは、丁寧な対応が行われお客様に充分ご満足いただけた結果と考えます。
更改率　89.5%　（目標　90%）
当更改率は、弊社代申会社共栄火災海上保険株式会社の数字です。

2．「生命保険契約の継続率」2024 年 12 月末

生命保険契約を長きにわたってご継続いただくことは、お客様へ寄り添い安心をご案内し、まごころでアフターフォローし、お客様へ充分ご満足いただけた結果と考えます。

25 カ月継続率	東京海上日動あんしん生命保険株式会社	100%（目標　95%）
	ソニー生命保険株式会社	100%
	三井住友海上あいおい生命保険株式会社	100%
	日本生命保険相互会社	100%
	はなさく生命保険株式会社	92%
	オリックス生命保険株式会社	87.8%

当継続率は、上位 5 社の取扱生命保険会社の数字です。

3．「ペーパーレス契約率」2024 年 12 月末

わかりやすい画面表示のタブレットを利用したペーパーレス手続きを利用することによりお役様のご意向・確認を十分に行い、書類記入や書類不備等でお客様に負担をおかけせず迅速に保険契約を成立に導くことは、お客様に提供できる最低限のサービスと考えます。
ペーパーレス手続き率　100%　（目標　98%以上）
当ペーパーレス手続き率は、弊社代申会社メットライフ生命保険株式会社の数字です。

4．「業務管理責任者による意向把握シート確認実施率（申込日から 10 日以内）」

比較推奨規定に則り、適切な意向把握と比較推奨が実行されているか定期的に意向把握シートを社内で代表者等が確認、指導、社内共有をします。
申込者は申込当日または翌日までに業務管理責任者に当社独自の意向把握シートを提出。業務管理責任者は意向把握シートでお客様のご加入状況の確認と漏れや重複している保険がないなどお客様のご希望に寄り添ってご提案に努めているか、特に高齢者契約、特定契約については厳密なチェックを実施し、不自然な契約については個別にヒアリングを行います。
意向把握シート確認実施率　100%　（目標　100%）
当意向把握シート確認実施率は、生命保険・損害保険・少額短期保険、全契約対象です。

以　上