2024 年 3 月 20 日
株式会社オオツカ

お客さま本位の業務運営に関する取組結果(KPI)の公表について

株式会社オオツカ（社長：大塚祐雄、以下「当社」）は、２０２３年度（２０２３年２月～２０２４年１月）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。
当社は、今後もお客様に寄り添い、お客様の暮らしをより豊かにするために、誠実かつ健全な事業運営に取り組むとともに、高い専門性を持ったコンサルタントを育成することで、保険代理店としてお客様本位の業務運営をより一層推進してまいります。

＜＜お客様本位の業務運営の取組結果について＞＞

取組結果１．お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等【原則 2】【原則 7】
当社は、創業以来、お客様第一主義という経営理念に則り、お客様のご意向や人生設計に合わせた最善の保障（補償）のカタチを一緒に考え、お客様のサポートをさせていただいております。もしお客様に万が一のことがあったとしても、スムーズかつ迅速に保険金・給付金をお客様の元へお届けできるよう請求手続のサポートにも取り組んでおります。
そのため、私たちは「お客様へ最善の利益を提供できているか」を総合的に図るために、以下 3 つの指標（ＫＰＩ）をお客様のご意向（利益）にお応えした結果と捉え、事業を運営しております。
※3 つの指標：「新契約取扱年間保険料」「新契約取扱件数」「お客さま満足度（保険クリニックのアンケート評価）」

【新契約の取扱状況】
私たちはお客様の暮らしをより豊かにするために、お客様一人ひとりのご意向に沿った最善の利益を追求してまいりました。その結果２０２３年 2 月～２０２４年 1 月にかけて新契約取扱件数が前年度比の約２倍と順調に増えております。今後もお客様にとっての最善の「カタチ」を提案しながらお客様の最善の利益を追求してまいります。

	２０２１年度	２０２２年度	２０２４年度
新契約取扱年間保険料	1,315 万円	14,659 万円	14,529 万円
新契約取扱件数	62 件	356 件	722 件

※２０２１年度：２０２１年７月 26 日～２０２２年１月３１日（保険代理店事業開始年度）
２０２２年度：２０２２年２月　１日～２０２３年１月３１日
２０２３年度：２０２３年２月　１日～２０２４年１月３１日

【お客さま満足度（保険クリニックのアンケート評価）】

お客さま本位のサービスが提供（お客様の適切な意向把握とご意向に合った提案）ができているか、お客様に評価をいただき、より適切な業務運営の実現のためにアンケートにご協力いただいております。お客様の評価を迅速に反映する体制を整え、誠実、かつ健全な業務運営に努めてまいります。

コンサルタントの対応	**９．６**
ご加入プランの保障内容	**９．０**
『保険 IQ システム』を使用した比較・分析	**８．３**

※上記の数値は１０を最高評価とする、２０２１年１０月１５日～２０２４年１月３１日の間にいただいた９４件の「お客さまの声」から抜粋した平均値です。

【生命保険協会 代理店業務品質評価制度の認定代理店】

当社は、生命保険協会の運営する代理店業務品質評価制度において 2023 年度に新たに認定代理店として公表されております。当該評価制度において、「適切な保険募集活動」「充実した契約後のアフターフォロー」「適切なお客様の個人情報管理」「健全な経営・企業活動」を実践されているとの評価をいただきました。今後も当該制度等を基に社内への周知・教育を徹底することで、真にお客さま本位の業務運営を維持・管理し、お客様にとって理想的な代理店となることを目指してまいります。

※参考 URL　認定代理店制度における当社紹介ページ

https://www.seiho.or.jp/quality_result/list/000103.html

取組結果２．お客様の最善の利益の追求【原則 2】【原則 6】

当社は、保険商品の募集にあたって、お客様のご意向を適切に把握し、お客様毎のご意向に沿って最適な保険商品のご提案、ならびにサービスをご提供できるよう体制を整えております。そのため日々の定期的な監査や社内外の研修を通して、常にお客様にご満足いただくための業務品質の維持、管理に努めております。

【監査体制の整備】

当社では、常に法令を順守した適切な募集活動をするために、管理体制に力を入れております。社内監査だけでなく、社外組織から監査いただくことで高品質な業務運営の維持に努めております。なお、2023 年度の各監査において適切に業務運営ができていることが認められております。

2023 年度社内監査　研修の実施回数

	拠点（店舗）監査	社内監査部門監査	フランチャイズ本部※
監査実施回数	**各店舗 年 12 回**	**年 1 回**	**年 1 回**

※株式会社アイリックコーポレーションの監査部門による弊社全拠点（本社＋3 店舗）への監査

取組結果３．利益相反の適切な管理【原則 3】【原則 5】

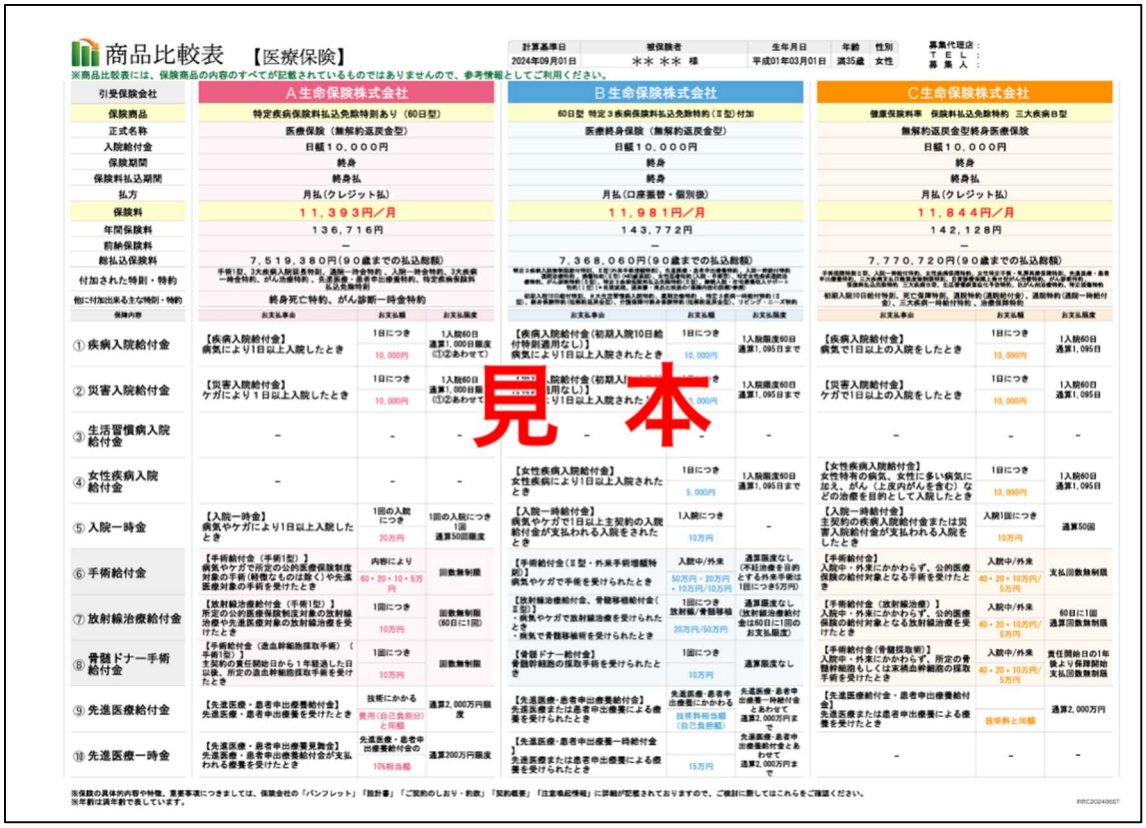
当社は、お客様の利益を第一と考え、お客様のご意向に合致した商品をご案内すべく、幅広い保険商品の取り扱いをするだけでなく、客観的にお客様のご意向やライフスタイル等に合った商品を選定できる仕組みを整えております。

【取扱保険会社の拡充】

お客様のニーズに合った保険を選んでいただくために、取扱保険会社の拡充に努めることで、より多くの商品から真にお客様に合った商品のご案内に努めております。2023 年度末時点で、生命保険会社 21 社、損害保険会社 10 社との委託契約を結んでおります。

【保険提案システムの導入】

当社は、株式会社アイリックコーポレーションとフランチャイズ契約を結んでおり、保険商品の取扱数の拡充だけでなく、『保険 IQ システム』を用い、お客様のライフプランやお客様のご希望の保険を可視化することで、数多くの保険商品の中からお客様のご意向に沿った保険選びをサポートします。なお、当該システムによりお客様のご意向に合った商品を客観的に検索することができるため、各保険会社の代理店手数料基準に関わらない商品提案を可能にします。



商品比較表　【医療保険】

※商品比較表には、保険商品の内容のすべてが記載されているものではありませんので、参考情報としてご利用ください。

計算基準日	被保険者	生年月日	年齢	性別	募集代理店： ＴＥＬ： 募集人：
2024年09月01日	＊＊ ＊＊ 様	平成01年03月01日	満35歳	女性	

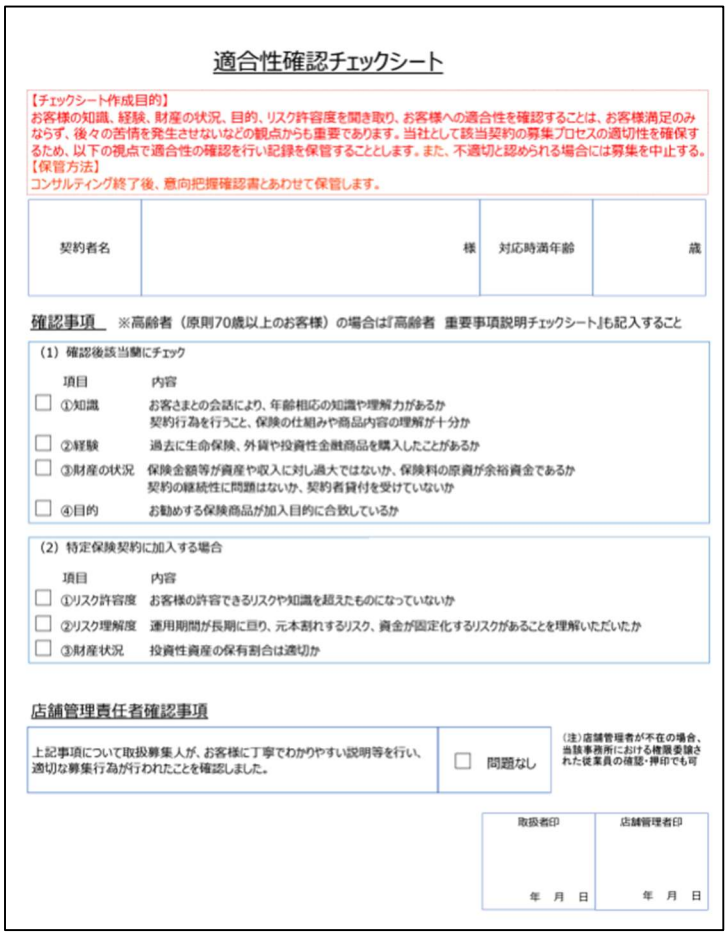
引受保険会社	A生命保険株式会社			B生命保険株式会社			C生命保険株式会社		
保険商品	特定疾病保険料払込免除特則あり（60日型）			60日型 特定３疾病保険料払込免除特約（Ⅱ型）付加			健康保険料率　保険料払込免除特約　三大疾病Ｂ型		
正式名称	医療保険（無解約返戻金型）			医療終身保険（無解約返戻金型）			無解約返戻金型終身医療保険		
入院給付金	日額１０，０００円			日額１０，０００円			日額１０，０００円		
保険期間	終身			終身			終身		
保険料払込期間	終身払			終身			終身払		
払方	月払（クレジット払）			月払（口座振替・個別徴）			月払（クレジット払）		
保険料	１１，３９３円／月			１１，９８１円／月			１１，８４４円／月		
年間保険料	１３６，７１６円			１４３，７７２円			１４２，１２８円		
前納保険料	－			－			－		
総払込保険料	７，５１９，３８０円（９０歳までの払込総額）			７，３６８，０６０円（９０歳までの払込総額）			７，７７０，７２０円（９０歳までの払込総額）		
付加された特則・特約	終身死亡特約、がん診断一時金特約								
他に付加出来る主な特則・特約									
保障内容	お支払事由	お支払額	お支払限度	お支払事由	お支払額	お支払限度	お支払事由	お支払額	お支払限度
① 疾病入院給付金	【疾病入院給付金】 病気により1日以上入院したとき	1日につき 10,000円	1入院60日 通算1,095日限度 (①②あわせて)	【疾病入院給付金(初期入院10日給付特則適用なし)】 病気により1日以上入院されたとき	1日につき 10,000円	1入院限度60日 通算1,095日まで	【疾病入院給付金】 病気で1日以上の入院をしたとき	1日につき 10,000円	1入院60日 通算1,095日
② 災害入院給付金	【災害入院給付金】 ケガにより１日以上入院したとき	1日につき 10,000円	1入院60日 通算1,095日限度 (①②あわせて)	【災害入院給付金(初期入院[illegible]用なし)】 [illegible]により1日以上入院されたとき	[illegible] 10,000円	1入院限度60日 通算1,095日まで	【災害入院給付金】 ケガで1日以上の入院をしたとき	1日につき 10,000円	1入院60日 通算1,095日
③ 生活習慣病入院給付金	－	－	－	－	－	－	－	－	－
④ 女性疾病入院給付金	－	－	－	【女性疾病入院給付金】 女性疾病により1日以上入院されたとき	1日につき 5,000円	1入院限度60日 通算1,095日まで	【女性疾病入院給付金】 女性特有の病気、女性に多い病気に加え、がん（上皮内がんを含む）などの治療を目的として入院したとき	1日につき 10,000円	1入院60日 通算1,095日
⑤ 入院一時金	【入院一時金】 病気やケガにより1日以上入院したとき	1回の入院につき 20万円	1回の入院につき1回 通算50回限度	【入院一時給付金】 病気やケガで1日以上主契約の入院給付金が支払われる入院をされたとき	1入院につき 10万円	－	【入院一時給付金】 主契約の疾病入院給付金または災害入院給付金が支払われる入院をしたとき	入院1回につき 10万円	通算50回
⑥ 手術給付金	【手術給付金（手術1型）】 病気やケガで所定の公的医療保険制度対象の手術（特性ものは除く）や先進医療対象の手術を受けたとき	内容により 40・20・10・5万円	回数無制限	【手術給付金(Ⅱ型・外来手術増額特約)】 病気やケガで手術を受けられたとき	入院中/外来 50万円・20万円・10万円/10万円	通算限度なし (不妊治療を目的とする外来手術は1回につき5万円)	【手術給付金】 入院中・外来にかかわらず、公的医療保険の給付対象となる手術を受けたとき	入院中/外来 40・20・10万円/5万円	支払回数無制限
⑦ 放射線治療給付金	【放射線治療給付金（手術1型）】 所定の公的医療保険制度対象の放射線治療や先進医療対象の放射線治療を受けたとき	1回につき 10万円	回数無制限 (60日に1回)	【放射線治療給付金、骨髄移植給付金(Ⅱ型)】 ・病気やケガで放射線治療を受けられたとき ・病気で骨髄移植を受けられたとき	1回につき 放射線/骨髄移植 20万円/50万円	通算限度なし (放射線治療給付金は60日に1回のお支払限度)	【手術給付金（放射線治療）】 入院中・外来にかかわらず、公的医療保険の給付対象となる放射線治療を受けたとき	入院中/外来 40・20・10万円/5万円	60日に1回 通算回数無制限
⑧ 骨髄ドナー手術給付金	【手術給付金（造血幹細胞採取手術）（手術1型）】 主契約の責任開始日から１年経過した日以後、所定の造血幹細胞採取手術を受けたとき	1回につき 10万円	回数無制限	【骨髄ドナー給付金】 骨髄幹細胞の採取手術を受けられたとき	1回につき 10万円	通算限度なし	【手術給付金（骨髄採取術）】 入院中・外来にかかわらず、所定の骨髄幹細胞もしくは末梢血幹細胞の採取手術を受けたとき	入院中/外来 40・20・10万円/5万円	責任開始日の1年後より保障開始 支払回数無制限
⑨ 先進医療給付金	【先進医療・患者申出療養給付金】 先進医療・患者申出療養を受けたとき	技術にかかる費用(自己負担分)と同額	通算2,000万円限度	【先進医療・患者申出療養給付金】 先進医療または患者申出療養による療養を受けられたとき	先進医療・患者申出療養にかかる技術料相当額(自己負担額)	先進医療・患者申出療養一神経付金とあわせて 通算2,000万円まで	【先進医療給付金・患者申出療養給付金】 先進医療または患者申出療養による療養を受けたとき	技術料と同額	通算2,000万円
⑩ 先進医療一時金	【先進医療・患者申出療養見舞金】 先進医療・患者申出療養給付金が支払われる療養を受けたとき	先進医療・患者申出療養給付金の10%相当額	通算200万円限度	【先進医療・患者申出療養一時給付金】 先進医療または患者申出療養による療養を受けられたとき	15万円	先進医療・患者申出療養給付金とあわせて 通算2,000万円まで	－	－	－

※保険の具体的内容や特徴、重要事項につきましては、保険会社の「パンフレット」「設計書」「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報」に詳細が記載されておりますので、ご検討に際してはこれらをご確認ください。
※年齢は満年齢で表しています。

見本

取組結果４．手数料の明確化【原則４】【原則５】

当社は、外貨建て保険や変額保険等の特定保険契約商品をご案内する際に、お客様に為替、市場金利、運用実績等の影響により損失が生じうること、お客様にご負担いただく保険料の一部が保険関係費（保険契約の締結、維持、管理費用等）として充当されることを「契約概要」「注意喚起情報」を用いて必ずご説明いたします。なお、当該ご説明をご理解いただいた上で契約手続がなされたことを、全件「適合性の確認チェックシート」「意向把握チェックシート」にて記録、保管しております。なお、当該運営については、毎月拠点長のチェック、ならびに年１回の内部監査、株式会社アイリックコーポレーションによる監査にてサンプリング調査を実施することで、適正に運営されていることを確認いただいております。



適合性確認チェックシート

【チェックシート作成目的】
お客様の知識、経験、財産の状況、目的、リスク許容度を聞き取り、お客様への適合性を確認することは、お客様満足のみならず、後々の苦情を発生させないなどの観点からも重要であります。当社として該当契約の募集プロセスの適切性を確保するため、以下の視点で適合性の確認を行い記録を保管することとします。また、不適切と認められる場合には募集を中止する。
【保管方法】
コンサルティング終了後、意向把握確認書とあわせて保管します。

契約者名	様	対応時満年齢	歳

確認事項　※高齢者（原則70歳以上のお客様）の場合は『高齢者　重要事項説明チェックシート』も記入すること

（1）確認後該当欄にチェック

	項目	内容
☐	①知識	お客さまとの会話により、年齢相応の知識や理解力があるか 契約行為を行うこと、保険の仕組みや商品内容の理解が十分か
☐	②経験	過去に生命保険、外貨や投資性金融商品を購入したことがあるか
☐	③財産の状況	保険金額等が資産や収入に対し過大ではないか、保険料の原資が余裕資金であるか 契約の継続性に問題はないか、契約者貸付を受けていないか
☐	④目的	お勧めする保険商品が加入目的に合致しているか

（2）特定保険契約に加入する場合

	項目	内容
☐	①リスク許容度	お客様の許容できるリスクや知識を超えたものになっていないか
☐	②リスク理解度	運用期間が長期に亘り、元本割れするリスク、資金が固定化するリスクがあることを理解いただいたか
☐	③財産状況	投資性資産の保有割合は適切か

店舗管理責任者確認事項

上記事項について取扱募集人が、お客様に丁寧でわかりやすい説明等を行い、適切な募集行為が行われたことを確認しました。	☐ 問題なし

（注）店舗管理者が不在の場合、当該事務所における権限委譲された従業員の確認・押印でも可

取扱者印	店舗管理者印
年　月　日	年　月　日

取組結果５．重要な情報のわかりやすい提供【原則 5】

当社では、株式会社アイリックコーポレーション提供の『保険 IQ システム』を導入しているため、商品選定時にお客様のご意向に沿って客観的な商品比較を可能にすることで、商品の選定理由をわかりやすくご案内することができます。

【ご高齢者様への保険募集】

ご高齢なお客様への保険商品のご案内時、保険契約手続き時には以下の①～⑤の最低１つ以上の対応をすることを社内規程で定め、より丁寧なご案内を心がけております。なお、当社より厳格なルールを適用している保険会社の保険商品を取り扱う際は、保険会社のルールに準じてご案内をしております。併せて、保険契約手続き後には、募集人自ら「高齢者 重要事項チェックシート」を自己チェックの上、適切な募集ができているか拠点長等の上席者による事後チェックを全件実施し、記録を保管しております。

■当社の高齢者募集における社内規程

① 70 歳未満の成人親族の同席

② 複数募集人での対応

③ 複数回の募集機会を設けた保険募集

④ 申込手続き後、他の募集人が電話または訪問により理解状況を確認

⑤ 役職者による事前承認

※当社では、相談開始時点で 70 歳以上のお客様を高齢者と定義しております。

※特定保険契約の契約時は、原則、上記①③の両方の対応を実施します。

高齢者 重要事項説明チェックシート

【チェックシート作成目的】
お客様保護の観点から、『高齢者契約』の取扱は特段の注意を払うことが求められております。当社として該当契約の募集プロセスの適切性を確保するため、下記事項の確認を行い記録を保管することとします。
【保管方法】
コンサルティング終了後、意向把握確認書とあわせて保管します。

契約者名	様	対応時満年齢	歳

（1）の「はい」と（2）の1項目以上にチェックが必要

（1）高齢者の特性に十分配慮して、分かりやすい言葉で説明し、理解状況を確認しながら、丁寧な対応を行ったうえで、当該保険会社が指定する方法により、適切な対応を実施しましたか。 （ はい □ いいえ □ ）

⇒具体的対応方法を下記（2）で選択する。

（2）対応方法を選択（該当欄にチェックし内容記載、複数選択可） （④確認方法：該当事項に○、その他の場合は具体的に記載）

□ ①親族（70歳未満の成人）が同席し、本人と共に説明や提示した商品内容等に納得いただきました。
（同席親族名： ）（続柄： ）

□ ②複数の募集人で対応し、お客様が説明を了解いただいたことを確認しました。
（同席募集人氏名： ）

□ ③「意向把握」「情報提供」等について適切に対応し、ご了解を頂いた後、1日以上の時間を空けて同じ説明を行い確認しました。
（第一回目： 年 月 日、 第二回目： 年 月 日）

□ ④申込関係書類を受領後、他の募集人がお客様に電話又は訪問して、契約内容を十分理解していることを確認しました。
（確認募集人氏名： ）（確認日： 月 日 時頃）（確認方法： 電話 ・ 訪問 ・ その他）

□ ⑤その他（具体的方法： ）

店舗管理責任者確認事項

上記事項について取扱募集人が、お客様に丁寧でわかりやすい説明等を行い、適切な募集行為が行われたことを確認しました。	□ 問題なし

（注）店舗管理者が不在の場合、当該事務所における権限委譲された従業員の確認・押印でも可

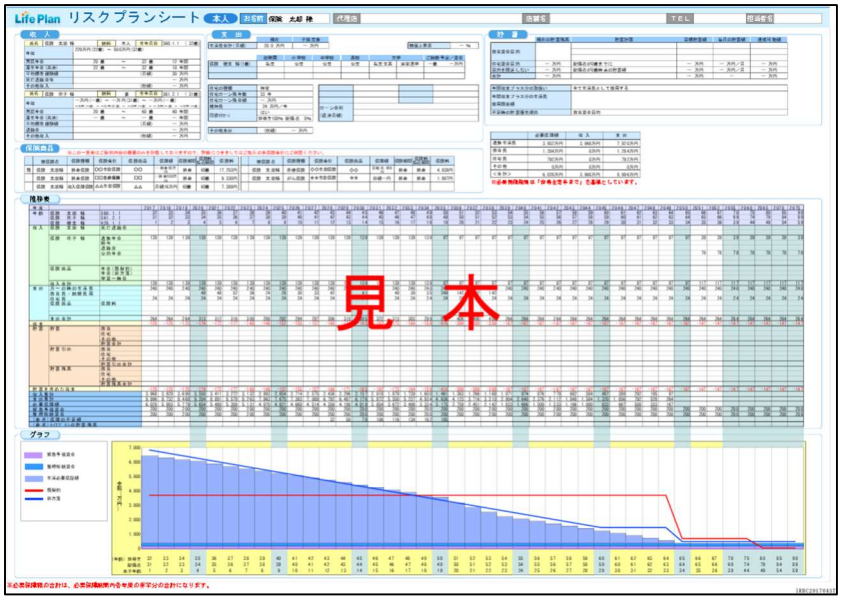
取扱者印	店舗管理者印
年 月 日	年 月 日

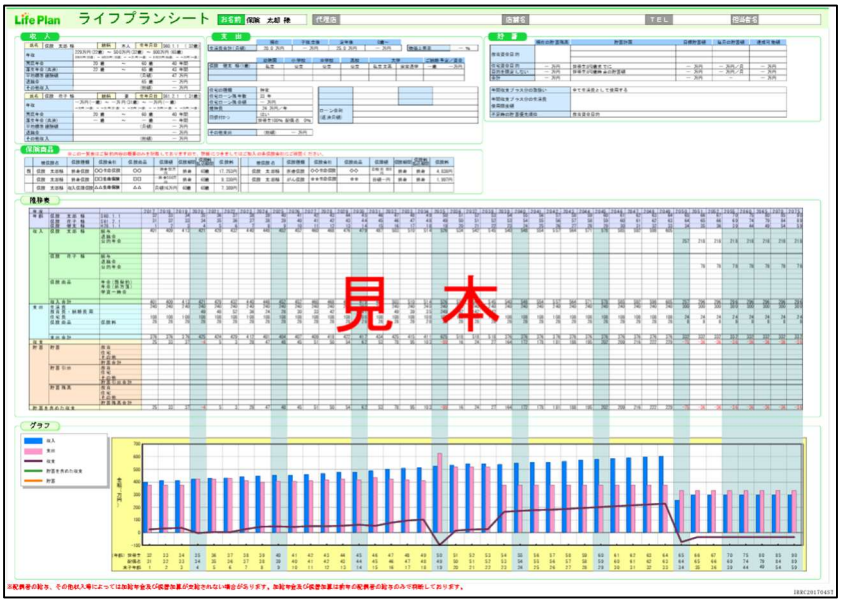
取組結果 6．お客様にふさわしいサービスの提供【原則 5】【原則 5】

当社は、お客様のご相談内容に合わせて将来にわたるライフプランを作成の上、適合性の原則に則って適切な保険提案を行っております。

【リスクプランシート・ライフプランシートの作成】

株式会社アイリックコーポレーション提供の『保険 IQ システム』を用い、お客様の加入目的、ご年齢、ご家族構成、財産状況、将来設計等を伺いリスクプランシート、ライフプランシートを作成します。当該シートを作成することで、将来的なリスクや資金計画等を可視化し、必要な保障（補償）をお客様と共有することができます。併せて、特定保険商品のご提案の際には、お客様の投資経験、保険とその他金融商品の知識、財産状況等を伺い、特定商品をご案内すべきか確認しております。契約手続き後には、取組結果 4 に記載の「適合性確認チェックシート」を募集人が自己チェックした上で、拠点長の確認と記録の保管を全件実施しております。





取組結果 7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則 7】

当社は、保険商品の知識だけでなく、社会保障制度、金融商品知識、税務などの知識習得を促すための評価制度、資格取得支援制度を定めております。今後も高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から体制整備を実施し、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

【評価体系】

当社の保険募集資格を持つ従業員の業績評価については、組織貢献度や業務習熟度等を総合的に勘案して評価する体系とし、固定給を中心とした給与制度を採用しています。また、販売推進施策についても、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準にならないよう、『保険 IQ システム』を基本利用した販売推進を行うことで、お客様の最善の利益に拘ります。

【資格取得支援制度】

当社では保険募集人に求められる、資格制度だけでなく、FP 資格、証券外務員資格等の資格取得に対しての報奨金制度を導入しており、従業員が豊富な知識を習得するためのサポート体制整えております。保険商品だけでなく豊富な知識を有することで、真にお客様にとって価値のある商品提案、サービスの提供を追及しております。

KPI 制定日　2024 年 3 月 20 日
株式会社オオツカ　従業員一同
代表取締役社長　大塚　祐雄