

# 2024年度 お客様本位の業務運営に関する方針 取組状況

---

2025年4月

# 目次

- 方針1 (原則1. 顧客本位の業務運営に関する原則) … P3
  - 方針2 (原則2. 顧客の最善の利益の追求) … P4～6
  - 方針3 (原則3. 利益相反の適切な管理) … P7～8
  - 方針4 (原則4. 手数料等の明確化) … P9
  - 方針5 (原則5. 重要な情報の分かりやすい提供) … P10～14
  - 方針6 (原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供) … P15～19
  - 方針7 (原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等) … P20～23
- 
- 参考資料… P26～31
  - 不満の声対応結果… P29～35
  - お問い合わせ先… P36

# 方針1（原則1. 顧客本位の業務運営に関する原則）

弊社は、お客様本位の業務運営を実現するための明確な方針を定め公表いたします。

## 方針の公表（重要業績評価指標：なし）

お客様本位の業務運営に関する方針に係る取組状況は定期的に確認を行い、その結果を公表することといたします。また、より良い業務運営を目指し、本方針は随時見直し改善を図ります。

## 取組結果

2024年度のお客様本位の業務運営に関する方針及び重要業績評価指標（KPI）に関する項目の取組結果を以下の通り公表いたします。

## 方針2（原則2. 顧客の最善の利益の追求）①

弊社は、保険の専門家として、保険商品ありきの提案ではなく、お客様の課題解決の手段の一つとして、保険手配のお手伝いをいたします。お客様本位の業務運営を推進し、お客様へ最善のサービスの提供を行い、地域社会から支持される顧客基盤をつくることで、安定した経営を目指します。

### 地域担当制（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人の属人的な営業方法を撤廃し、2019年6月より営業課による地域担当制の業務運営を行っております。「担当者でなければお客様対応ができない。」といったことが発生しないようにするため、また、お客様の保険事故が何十年先に発生するかもしれないことをも想定し、会社全体でお客様情報を共有し、組織として永続するサービスを提供することを目的とした運営となります。

### 取組結果

方針の通り、地域担当制の業務運営を行い、独自の顧客管理システム（CAUL）を活用し、会社全体でお客様対応ができる体制をとっております。

## 方針2（原則2. 顧客の最善の利益の追求）②

### お客様の声の共有と集計（重要業績評価指標：件数、内訳、不満改善対応率）

お客様の声（満足・不満について）を毎朝の朝礼にて共有し、細分化集計したデータベースを作成し、その結果を公表いたします。また、お客様の声を真摯に受け止め、即時に、原因分析を行い、業務や経営の改善をいたします。

### 取組結果

- 前年同様、全営業日、全社員参加の朝礼にて、前日に収集したお客様の声を共有し、分析→対応→記録を行いました。
- 日々即時に、「満足」は組織取組として採用し、「不満」は即時の改善、再発防止ルールの設定等の対応をいたしました。
- 年度を通じて、法令違反にかかる「不満（苦情）」は発生いたしませんでした。
- 弊社に責がある「不満」の多くは、お客様とのコミュニケーション不足によるご不満でした。当日中、もしくは翌営業日にお客様へのフォローを行い、朝礼や研修で再発防止のために事例の共有をいたしました。
- 保険会社へのご意見やご提案につきましても、当日中、もしくは翌営業日に保険会社へ情報提供をいたしました。
- 全社員でお客様の声にアンテナを張り、「なぜ？」を考える運営は、組織としての考え方や行動に非常に良い影響を与えました。
- 不満の声とその対応結果については、本レポート最終項にて公表いたします。
- 2025年度も引き続き、お客様の声の本質を考え、サービス品質の向上に努めます。



## 方針2（原則2. 顧客の最善の利益の追求）③

### お客様の声

	満足	不満	意見	その他	合計
お客様の声（件）	70	15	16	52	154

※「その他」は、「満足」、「不満」、「意見」以外の参考となるお声を集計いたしました。

### 不満の内訳

	申込	保全	収納	事故	接客	個人情報	その他	合計
不満（件）	6	2	1	2	0	0	4	15
改善対応完了（件）	6	2	1	2	0	0	4	15
改善対応完了率（％）	100	100	100	100	-	-	100	100

## 方針3（原則3. 利益相反の適切な管理）①

保険制度の社会的役割と公平性を保つため、職業倫理を高く持ちます。

### 人事評価（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、逆選択・モラルリスクによる保険の不正利用を防止し、適切な保険引受管理を行うため、「新規契約成績」を直接的な人事評価としておりません。あくまでも、人事評価は、経営理念をどれだけ実践できたか、他の社員に対して良い影響を与えられたかを評価指標としております。新規契約は、経営理念の実現により、お客様に支持され、その結果として生まれた一つの結果と考えております。

### 取組結果

方針の通り、組織人材を育成する人事評価システムを作成し、運用しております。

## 方針3（原則3. 利益相反の適切な管理）②

### 紹介料等（重要業績評価指標：なし）

弊社は、保険事故発生時に、募集人が特定の修理業者等へ顧客誘導を行い、紹介料等の見返りを受けることを禁止しております。保険事故が多く発生することが保険代理店や募集人にとって利益となることを防止するための運営となります。なお、保険事故の際にお客様の希望される修理業者様がない場合は、弊社ホームページ記載の弊社提携修理業者様を案内することとしております。

### 取組結果

方針の通り、自動車保険の事故時の修理業者手配ルールを作成し、運用しております。

## 方針4（原則4. 手数料等の明確化）

弊社は、保険会社から業務委託を受けた保険代理店です。損害保険は契約締結権・告知受領権のある、生命保険は契約締結権・告知受領権のない代理店となります。年間の取扱保険量や業務品質に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品に対して一定の販売手数料（保険代理店としての売上）をいただきます。保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客様へ提供するサービスや商品を変えることはいたしません。本方針とは別に定めた「販売方針」のとおり保険商品をご案内いたします。

### 弊社概算手数料率の開示（重要業績評価指標：なし）

損害保険は、保険会社、保険商品、払込方法等によって手数料率は大きく変わりますが、2023年度の当社の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した手数料率は、約21.0%です。生命保険につきましては、保険会社によって成績計算方法が大きく異なる上、保険商品、初年度、2年度目以降、払込方法等によって手数料率が変化します。また、弊社は「販売方針」のとおり、原則、非幹事募集のみを行っており、代理店としての手数料率の評価は困難であるため、開示いたしません。

### 取組結果

2024年度の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した、損害保険の手数料率は、約21.97%でした。



## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）①

お客様のありたい姿、考え方、抱えている問題、事業についてのこと、お手持ちの保障（補償）等をヒアリングさせていただき、お客様のリスクに対する考え方をしっかりと共有いたします。その上で、保険を分かりやすい表現に翻訳し、重要な情報を一緒に確認させていただきます。また、ご高齢のお客様に対しては、より丁寧な説明、分かりやすい言葉でご説明いたします。ご家族の方にも安心していただける業務運営を行います。特定保険商品（ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等があり投資性の強い商品。当社取扱商品では変額保険が該当。）のご案内にあたっては、お客様にご負担いただく手数料（特別勘定運用関係費用等）につきましても、パンフレット、契約概要、注意喚起情報等を使用し適切に情報提供を行います。

### 「三愛プラン」の提示（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、お客様に等しく重要な情報を伝えるため、弊社が考える分かりやすい基準となる会社統一のガイドラインプラン「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整をいたします。

## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）②

### 取組結果

方針の通り、個人保険分野の案件は、「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整を行っております。お客様の意向で対象外とする項目等は、募集記録シート（※1）に記録し、責任者の確認の元、計上、ファイル格納を行っております。

### 「契約確認シート」の使用（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、保険会社の重要事項等説明書に加えて、弊社が考える重要な情報を、独自作成の「契約確認シート（※2）」を使用し、より分かりやすく提供いたします。

### 取組結果

方針の通り、個人保険分野の案件はすべて「契約確認シート」を使用し、説明不足が発生しないよう、より分かりやすい情報提供を行っております。

## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）③

### 「三愛フォルダ」の提供（重要業績評価指標：なし）

契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供し、他社契約分の保険証券も含めたお客様の保険契約の整理を行います。契約手続き担当者以外の社員がご対応させていただく際にも、「三愛フォルダ（※3）」をコミュニケーションツールとして、お客様のリスク変化等状況の確認を行い、助言やサポートを行います。

### 取組結果

- ・方針の通り、契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供しております。
- ・お客様対応時に保険内容の再確認、最新の保険証券への差し替えなどを行い、契約後保全を行っております。

### 個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書の作成（重要業績評価指標：契約時作成率）

70歳以上のお客様や障がいをお持ちのお客様に対して、弊社独自作成の「高齢者・障がい者対応記録シート（※4）」を用い、より丁寧で、きめ細やかな対応を行い、内容を記録しております。これに合わせて、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※5）」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行うことで、ご親族の方からの照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えます。

## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）④

### 取組結果

- 70歳以上の契約者様への高齢者対応、障がい者対応は、社内規定通り100%実施いたしました。
- ご親族の方から照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えるため、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※1）」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行う取り組みを行いました。
- 契約者様のご意向でお断りいただいた場合、ご親族がいらっしゃらない環境の場合を除き、概ねの契約で同意書を作成していただくことができました。
- 「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書」の作成は、お客様の万が一の際の重要な連絡先の確保の意味を兼ねており、お客様からの評価が高いため、2025年度も引き続き徹底した作成と管理を行います。

※2023年5月より、変額保険（特定保険商品）の取り扱いを開始いたしました。2025年度のお客様本位の業務運営に関する方針でも引き続き、特定保険商品のお客様にご負担いただく手数料（特別勘定運用関係費用等）について、分かりやすい情報提供を行います。

# 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）⑤

## 高齢者親族同意書作成率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
高齢者契約（件）	25(2)	27(1)	32(1)	54(2)	32(1)	28(0)	27(0)	39(0)	60(0)	41(0)	29(0)	41(1)	435(8)
親族同意書作成（件）	19(0)	19(0)	26(0)	37(2)	23(1)	21(0)	21(0)	31(0)	47(0)	21(0)	18(0)	28(1)	311(4)
親族同意書作成率（%）	76.0	70.3	81.3	68.5	71.9	75.0	77.8	79.5	78.3	51.2	62.1	68.3	71.5

## 障がい者親族同意書作成率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障がい者契約（件）	0(0)	0(0)	0(0)	2(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(0)
親族同意書作成（件）	0(0)	0(0)	0(0)	2(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(0)
親族同意書作成率（%）	-	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	-	100

※カッコ内の数値は新規契約の件数

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）①

企業として積み重ねた経験と、長年の保険会社との信頼関係を活かし、お客様にふさわしい保険の提案や、保険事故事案の迅速な解決のためのサポートをいたします。弊社は、すべての募集・事故案件について、独自作成の「募集記録シート」、「事故対応記録シート」を使用し、進捗を各課で共有しております。案件完了後、事務課責任者が計上、記録管理を行い、業務管理責任者が内容を確認したうえで、外部アクセスのできない自社内セキュリティ共有サーバーにデータファイリングを行っております。担当者以外の社員もすべてのお客様をフォローできる体制を整えております。また、良い募集・事故対応事例は社内共有をし、より良いサービスの提供に活かしております。

### 契約後確認の実施（重要業績評価指標：実施率）

ご契約者様に対し、保険契約手続きの2週間後を目安に、ご意向通りの契約内容の保険証券を受け取っていただけたかを確認いたします。可能な限り、確認は募集担当者以外の募集人が行い、意向相違の防止、契約内容相違の防止を図ります。

### 取組結果

- 契約後確認ルールを策定し、弊社独自作成の「契約時確認シート（※2）」を使用し、後日、事務課より契約後確認をさせていただき、満期管理表や新規契約集計表で「いつ」、「誰が」、契約後確認を行ったかを記録管理しております。



## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）②

- 確認は原則として、募集担当者ではなく事務課社員が行い、弊社独自作成の「募集記録シート（※3）」に記録された最終意向（特に補償対象外項目や免責設定）と契約者様のご意向が、保険証券記載内容と合致しているかを確認しております。
- 確認項目は、①保険証券を受け取り、内容を確認していただいたこと ②申込内容（印字内容、契約内容を含め）に相違がないこと ③対象外補償や限定条件等 ④保険料収納について ⑤気になる点、ご不明点 としております。
- 契約後確認については、お客様からの評価も高いため、引き続き取り組みを行います。

### 契約後確認実施率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
対象契約（件）	116(20)	74(10)	119(8)	122(14)	92(14)	109(13)	73(10)	95(10)	142(9)	97(14)	89(15)	143(14)	1,271(151)
契約後確認（件）	114(18)	72(10)	119(8)	111(13)	89(14)	107(13)	69(10)	90(10)	135(8)	95(14)	84(14)	135(9)	1,220(141)
契約後確認実施率（%）	98.2	97.3	100.0	90.1	96.7	98.2	94.5	94.7	95.1	97.9	94.4	94.4	96.0

※カッコ内の数値は新規契約の件数

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）③

### 新規契約の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様に弊社を選んでいただいた要因の分析を行います。純新規、紹介による新規、多種目販売等の内訳に加え、評価いただいた内容を検証し、サービス品質の向上を図ります。

### 取組結果

- 新規契約についても、「なぜ」お客様に弊社を選んでいただけたのか、お客様の声の共有とその分析を毎朝の朝礼にて行いました。
- 多くのお客様に評価いただいた点は、組織的な連携と対応スピード、「三愛フォルダ（※4）」を活用した契約内容の整理、お客様の「何のために」を理解した問題解決策の提示、世帯単位で考えた補償（保障）の重複や割引適用の確認でした。
- 飛び込み契約の引受や白地開拓は行っておりませんので、各種取り組みを評価いただいた結果として、多種目販売新規、紹介新規が増えているものと考えます。

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）④

### 新規契約内訳

	世帯多種目	企業多種目	企業内個人	生命保険連携	紹介	増車	再契約	合計
新規契約内訳（件）	145	37	6	16	48	15	9	276

### 保険事故の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様のお役に立てた保険金・給付金の分析を行います。お役に立てた件数、保険(特約)、保険金の額をデータベース化し、分析することによって、経験に基づいた保険の提案を行います。

### 取組結果

- 自動車保険事故受付のうちロードサービスの受付は多く、82件（自動車保険事故受付の約33.6%）ありました。
- 自動車保険契約時にロードサービスの有無、サービス内容の丁寧な説明を行い、お客様の携帯電話の連絡先にロードサービスを登録していただくことが重要であることが分かります。

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）⑤

- 自動車保険事故やロードサービスの受付が多いことから、自動車保険契約者様へは、弊社事故専用連絡先、担当者直通連絡先、ロードサービス連絡先を記載した弊社独自作成の「事故時連絡先カード」を配布しております。
- お客様が保険を選択する際の判断基準としていただくため、弊社が受付した実際の事故事例やデータを活用しております。

### 事故受付内訳

	自動車	火災	傷害	新種（物）	新種（他）	医療	合計
事故受付内訳（件）	244(82)	50	21	0	19	11	344

※カッコ内の数値はロードサービスの件数

## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）①

社員一人一人が企業理念、経営理念を理解し、保険の専門家としての知識のみならず、職業倫理を身に付け、社会的責任を果たします。

### 全社員研修の実施（重要業績評価指標：実施実績）

弊社では、半期に一度（3月・9月）、会社を臨時休業し、全社員を対象とする研修を行っております。代表者が、仕事・金融・保険・保険業界・代理店業界・企業理念・経営理念・役割と責任・コンプライアンス等をテーマにコンテンツを作成し、講師・ファシリテーターとなり、より良いお客様本位の業務運営を議論します。

### 取組結果

- 2024年9月10日 9:00～17:00、2025年4月9日 9:00～17:00（都合により3月実施を延期） 2回実施
- 半期ごとの定期研修では、業務管理責任者による内部監査と自主点検フィードバックから始まり、企業理念、経営理念、金融業界、保険業界、保険の仕組み、代理店ビジネス、職業倫理、役割責任等をテーマに、お客様本位の業務運営を行うための組織としての教育、方向性共有を行いました。2024度は実務研修も新たに実施しました。
- 企業理念を叶えるための経営理念、お客様本位の業務運営の理論の理解を目的として実施いたしました。
- 毎回オブザーバー参加者が増え、保険会社社員、他社代理店様も取り組みの参考にきていただくコンテンツに成長しました。



## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）②

- 弊社では、営業数値に関する会議は役員会議のみとし、全社員参加の毎朝の朝礼（10～30分）と定期研修以外には会議を義務付けておりません。営業課による自主的なミーティングは月1回行われています。
- 理念に基づいた日々の思考、行動が重要であると考えております。

### 損害保険トータルプランナー資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が50%以上を目標といたします。

### 取組結果

- トータルプランナー保有者の退職があり、損害保険トータルプランナーは2名となり、取得率は22%となりました。また、損害保険トータルプランナー受験資格である損害保険プランナーは6名となりました。



## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）③

### 生保協会認定FPトータル・ライフ・コンサルタント資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が50%以上を目標といたします。

### 取組結果

- 生保協会認定FPトータル・ライフ・コンサルタント資格保持者は1名のままであり、取得率は11%となります。受験資格である応用課程保持者は3名のままです。

### ファイナンシャル・プランナー資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、さらには、弊社の慶弔見舞金規定に定めるその他の祝金等の支給により資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が50%以上を目標といたします。

## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）④

### 取組結果

- ファイナンシャル・プランナー資格保持者も2名のままであり、取得率は22%となります。
- 専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために、引き続き、受験費用全額会社負担、業務時間内受験支援を行い、社員各自の資格のステップアップを図ります。



## 契約確認シート (※2)

株式会社三愛保険事務所 契約確認シート (個人分野 自動車保険用) ver 2.45

基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動車情報、所有者情報、記名被保険者、免許証の色、使用目的の告知・設定ルールについて確認しました。</li> <li>告知義務違反防止、保険事故の円滑な受付・初期対応のため、資料をご提供いただくことを確認しました。</li> <li>車検証 □ 免許証 (+有効期間2か月以内の場合は更新(旧手形)) □ 加入保険証券</li> <li>年齢条件、運転者限定の設定方法による保険料変化について、また、<b>最若運転者</b>の確認をしました。</li> <li>※【特注】 全年齢→21歳以上 (約1/2)、35歳以上→全年齢 (約3倍)、本人・本人配偶者限定で子供が免許を取った場合等</li> <li><b>等級制度</b>、適用等級について確認しました (複数所有新規、中断証明、デマ等級継承等)。</li> <li><b>高額分割</b>契約は1年契約のメカト・デマトを確認しました。</li> <li>対人賠償責任保険は自動車保険の上乗せであるため、<b>車検完了日および自動車保険が有効であることを確認</b>しました。</li> </ul>
割引	<ul style="list-style-type: none"> <li>ノンフリート多数割引 (3~7%) の適用可否を確認しました。</li> <li>保険料を分割払する場合、<b>割増</b> (一般分割で5%) がかかることを確認しました。</li> <li>ノンフリート多数割引が適用される場合、引受保険会社によっては、割増が異なります。</li> <li><b>早割割引</b> (約3%)、<b>障害者割引</b> (約10%) の適用の有無を確認しました。 ※AIG保障のみ (適用条件はパンフ・資料で確認ください)</li> <li>分割払契約の場合、クレジットカー・ド払を選択することで分割割増が2%安くなることを確認しました。 ※適用プランのみ</li> <li>Web<b>証券</b>を選択することで、年間保険料が240円割引されることを確認しました。 ※適用プランのみ</li> </ul>
補償	<ul style="list-style-type: none"> <li>人身傷害保険の<b>補償の範囲</b> (限度額)を確認しました。</li> <li>日常生活 (個人) 賠償責任、旅行賠償責任、弁護士費用等、等の<b>補償の範囲</b>を確認しました。</li> <li>車両保険の付帯の有無、<b>設定金額</b>、<b>免責</b>、<b>賠償用</b>の有無について確認しました。</li> <li>ロードサービスの内容、その<b>適用条件</b> (事故に保険会社と連絡) <b>代車費用</b>の有無を確認しました。 ※最新レック特注書</li> </ul>
事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険金請求可能事故 (災害、傷害、疾病、損害賠償等の事故) が発生していないことを確認しました。</li> <li><b>事故時の連絡先</b>を確認しました。 ※電報帳の担当者連絡先が最新の情報であることを併せて確認します。</li> <li>相手がある事故の場合、ドライブレコーダーの記録の有無が過失割合を決定する資料として有効であることを確認しました。</li> <li>装填なし □ 市販ドック検機部 (SDカード記録装置) □ 保険会社との連携検付サービス検機部・希望</li> <li>保険会社指定工場 (レック無料・代車無料・修理保証) について説明を受け、事故時の連携先<b>修理工場</b>を確認しました。</li> <li>三愛保険事務所おまかせ □ 保険会社指定工場 □ 契約者指定工場 ( )</li> </ul>
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>第1回保険料請求時期</b>について確認しました。</li> <li>※AIG担保以外の保険会社からAIG担保に切り替えた場合、前契約の最終回と保険料と第1回保険料の請求時期が異なります。</li> <li>分割保険料が未納となっていた場合、<b>現金領収</b>はできないことを確認しました。</li> <li><b>車両入替</b>がある場合、<b>予定された時点で通知</b>していただくことを確認しました。</li> <li>※補償対象外期間が発生させないため、有利な入替設計のため、ご協力願います。</li> <li>ご契約後2~4週間後を目安に、<b>事務課</b>より、ご意向に沿った内容の保険証券が届けられたかの<b>確認連絡</b>をさせていただきます。</li> <li>連絡方法 ( 自宅・携帯・SMS ) ご都合の良い時間帯 ( 曜日 時間帯 )</li> <li>※契約後確認対象契約 ... 個人分野の自動車保険、火災保険、傷害・ゴルフ保険 (自動車継続は除く) の新規契約、継続契約</li> <li>当社でお預けしている<b>保険の一覧と対応しているリスク</b>について確認していただきました。</li> <li><b>最新の証券</b>を三愛フォルダにアップロードしていただいていることを確認しました。</li> <li><b>お客様の契約連絡先</b>が最新の情報であることを確認しました。</li> </ul>
定期点検	

契約書記入欄

確認日	令和 年 月 日	署名	
-----	----------	----	--

(免許証を添付できない場合)  
 ①免許証の色 ②交付日 ③有効期限年月日  
 ④「優良」の文字の有無

募集人記入欄

項目	自動車保険	証券番号		リモート	<input type="checkbox"/>
確認日	令和 年 月 日	署名			

※複写式書類ではないため、原本をお客様とし、会社提出書類には原本の写真を印刷したものを添付してください。

株式会社三愛保険事務所 契約確認シート (個人分野 火災保険・傷害保険用) ver 2.41

火災保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>時価と<b>新価</b> (再調達価格) 支払の違いを理解し、保険契約がどうであるかを確認しました。</li> <li>物価の高騰等を背景として、保険対象の評価額も値上がりしたため、<b>適正な評価額の再設定と保険金額</b>を確認しました。</li> <li><b>家財</b>の有無について確認しました。</li> <li><b>長期一括払</b>、<b>長期分割払</b>における割引について確認しました。</li> <li>オール電化割引 (AIG担保のみ)、耐火性能割引、地震保険の<b>各種割引</b>等の適用の有無を確認しました。</li> <li><b>ハザードマップ</b>を確認し、「風災・ひょう災・震災」、「水災」、「地震・噴火・津波」等の<b>自然災害補償</b>の有無と内容について確認しました。</li> <li><b>雨漏り</b>は保険対応できないことを確認しました。</li> <li>※風・ひょう・雪の事故によって建物等が破損し、その部分から生じた吹き込み損傷は、「風災・ひょう災・震災」の補償で対応可</li> <li><b>地震保険</b>は修理のための保険ではなく、震災後の生活再建費のための保険であることを確認しました。</li> <li><b>使用用途が変更</b>となる場合、<b>予定された時点で通知</b>していただくことを確認しました。</li> <li>※補償対象外期間が発生させないために、ご協力願います。</li> </ul>
傷害保険	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>対象となる傷害</b> (普通傷害・交通傷害・ゴルフ傷害) および、入院・通院の<b>支払対象期間</b>を確認しました。</li> <li><b>補償対象となる方の条件</b> (記名・無記名・24時間・就業中のみ・管理下中のみ等) を確認しました。</li> <li><b>ホールインワン特約</b>が付帯した場合、チャック帯のない「セリアプレーン」のホールインワン等の保険金支払条件について確認しました。</li> </ul>
共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険金請求可能事故 (災害、傷害、疾病、損害賠償等の事故) が発生していないことを確認しました。</li> <li><b>第1回保険料請求時期</b>について確認しました。</li> <li>分割保険料が未納となっていた場合、<b>現金領収</b>はできないことを確認しました。</li> <li><b>事故時の連絡先</b>を確認しました。 ※電報帳の担当者連絡先が最新の情報であることを併せて確認します。</li> <li>ご契約後2~4週間後を目安に、<b>事務課</b>より、ご意向に沿った内容の保険証券が届けられたかの<b>確認連絡</b>をさせていただきます。</li> <li>連絡方法 ( 自宅・携帯・SMS ) ご都合の良い時間帯 ( 曜日 時間帯 )</li> <li>※契約後確認対象契約 ... 個人分野の自動車保険、火災保険、傷害・ゴルフ保険 (自動車継続は除く) の新規契約、継続契約</li> <li>当社でお預けしている<b>保険の一覧と対応しているリスク</b>について確認していただきました。</li> <li><b>最新の証券</b>を三愛フォルダにアップロードしていただいていることを確認しました。</li> <li><b>お客様の契約連絡先</b>が最新の情報であることを確認しました。</li> </ul>
備考	
定期点検	

契約書記入欄

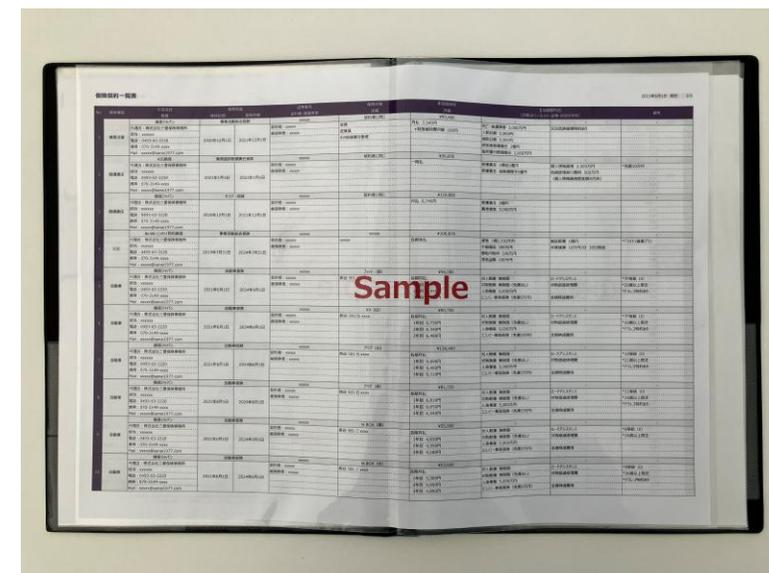
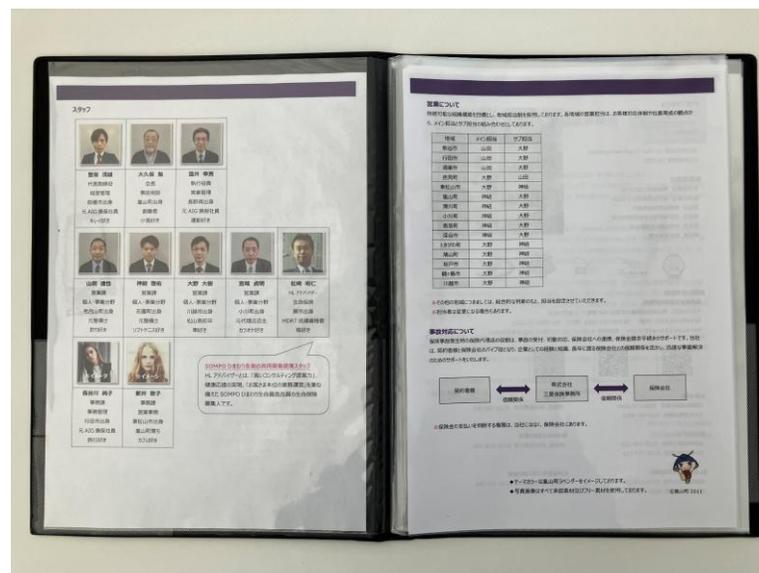
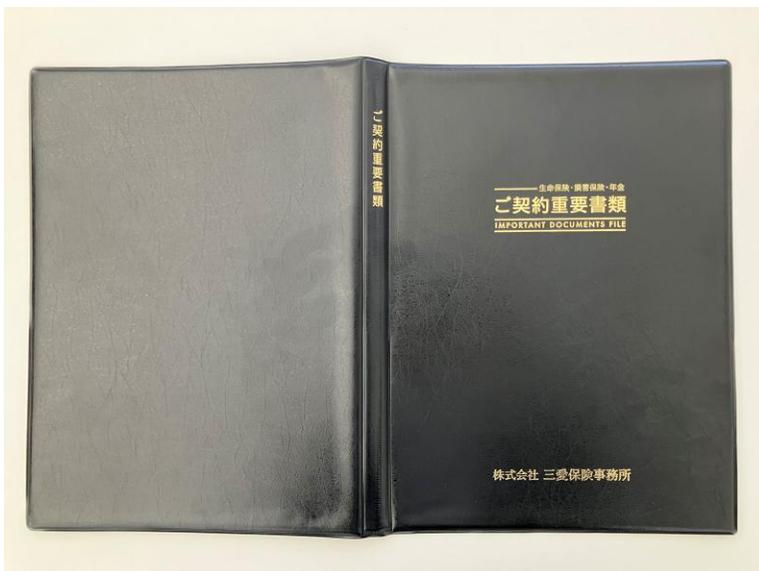
確認日	令和 年 月 日	署名	
-----	----------	----	--

募集人記入欄

項目	火災保険・傷害保険	証券番号		リモート	<input type="checkbox"/>
確認日	令和 年 月 日	署名			

※複写式書類ではないため、原本をお客様とし、会社提出書類には原本の写真を印刷したものを添付してください。

## 三愛フォルダ (※3)



## 高齢者（障がい者）対応記録シート（※4）

株式会社三愛保険事務所 高齢者・障がい者対応記録シート

契約者に関する情報

(フリガナ) 契約者氏名			生年月日	年 月 日	満年齢	歳	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
証券番号	保険種目	<input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 医療 <input type="checkbox"/> その他 ( )	配慮が必要な事項	<input type="checkbox"/> 特になし <input type="checkbox"/> 視力 <input type="checkbox"/> 聴力 <input type="checkbox"/> 言葉 <input type="checkbox"/> 理解力 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> その他 ( )		高齢者用 個人情報 等同意書		<input type="checkbox"/> 有

親族等に関する情報

(フリガナ) 親族等氏名①	続柄	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 三親等内親族 <input type="checkbox"/> その他 ( )	住所	〒	Tel	<input type="checkbox"/> 募集記録シート参照 - -
(フリガナ) 親族等氏名②	続柄	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 三親等内親族 <input type="checkbox"/> その他 ( )	住所	〒	Tel	<input type="checkbox"/> 募集記録シート参照 - -

募集時の対応内容記録欄

募集方法	募集日	募集人	面談時間	場所	同席者	募集ツール等	対応内容
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 郵送	20 / /		: から	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 三親等内親族 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> パンフレット <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 募集記録シート参照
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 郵送	20 / /		: から	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 三親等内親族 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> パンフレット <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 募集記録シート参照
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 郵送	20 / /		: から	<input type="checkbox"/> 契約者自宅 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 三親等内親族 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> パンフレット <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> その他 ( )	<input type="checkbox"/> 募集記録シート参照

契約締結後の確認記録欄（実施した場合は記入）

確認方法	募集人	確認日	確認時間	対応内容
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 郵送		20 / /	: から	<input type="checkbox"/> 募集記録シート参照

## 個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※5）

株式会社三愛保険事務所 別  
20 年 月 日

### 個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書

保険契約に関して、以下の内容に同意いたします。

- ・契約書様と連絡がつかない等のやむを得ない場合、株式会社三愛保険事務所が下記のご親族へ連絡し、個人情報及び保険契約に関する情報を提供すること。
  - ・株式会社三愛保険事務所が下記のご親族から保険契約内容の照会があった際、個人情報及び保険契約に関する情報を提供すること。
- ※個人情報及び保険契約に関する情報の提供は、原則、10歳以上の三親等以内の親族のみといたします。

#### 契約書

本人	フリガナ		電話	-	-
	氏名	(自署)	携帯	-	-
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 市・郡 ( ) 町			
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
	勤務先	業種 業 職種			
	メール	①			

記

#### 同居の親族

同居の親族①	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
	備考				
同居の親族②	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
	備考				
同居の親族③	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
	備考				

裏面へ続く

1/24-5

同居の親族①	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
	備考				
同居の親族②	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
	備考				

#### 別居の親族

別居の親族①	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 市・郡 ( ) 町			
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
別居の親族②	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 市・郡 ( ) 町			
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女
別居の親族③	フリガナ		続柄	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		携帯	-	-
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 市・郡 ( ) 町			
	生年月日	西暦・年・月・日	年齢	歳	性別 男・女

以上

2/24-5

## 不満の声対応結果①

自動車保険の更改手続き時に、以前に解約した他自動車保険に付帯していた個人賠償責任補償特約を付け替えしていなかったことが発覚。保険事故の発生はなかったが、契約内容の管理はしっかりしてほしい。

退職した社員による解約時の確認不足、また、弊社独自作成の「解約時確認チェックシート」を使用していないことが発生の原因です。引継ぎ担当者から改めて補償対象範囲、保険料等を説明させていただき、お客様の意向確認のもと、更改時付帯とさせていただきます。以後は、解約時の確認チェックシートの使用を徹底し、再発防止とさせていただきます。

プライベートで互いの趣味である登山を一緒した営業担当者本人から退職の挨拶をいただけなかった。ある日突然、退職と担当者変更に関する通知書面が届き大変ショックを受けた。直接伝えていただきたかった。

当該ご不満の声は、お客様と退職した元社員の個人的な関係に関する内容が主であったが、責任者と後任担当で非礼をお詫びし、引継ぎのご挨拶をさせていただきました。当該元社員の退職に際しては、ご挨拶リストを作成し、原則、対面もしくはお電話にてお世話になった旨、後任担当者等についてをお伝えする運用としておりましたが、結果的に当該元社員は多くの方にご挨拶をしないまま退職してしまいました。ご挨拶ができなかったとされた方のみ通知書面を郵送させていただきました。



## 不満の声対応結果②

営業担当者（退職した元社員）の後任が不明であり、誰に連絡をすれば良いかわからない。

当該元社員の退職に際しては、ご挨拶リストを作成し、原則、対面もしくはお電話にてお世話になった旨、後任担当者等についてをお伝えする運用としておりましたが、結果的に当該元社員は多くの方にご挨拶をしないまま退職してしまいました。直接ご挨拶ができた方へは通知書面を送付していなかったため、当該ご不満の声が発生したと思われまます（リストチェックに課題）。

営業担当者（退職した元社員）が次の更改時に保険料は安くなると言っていたのに安くならなかった。

当該案件は3年の長期分割自動車保険です。保険料は、料率改定、保険の対象、告知事項により大きく変動し得ます。お客様には、保険商品と保険料の仕組みを丁寧に説明し、ご納得をいただきました。当該募集人（退職した元社員）がなぜそのような話をしたのかが検証できませんでした。断定的な表現はしてはいけないことを研修しておりましたが、在籍する現社員には再度注意をするよう事案を共有いたしました。

## 不満の声対応結果③

事故を起こしてしまったため、営業担当者（退職した元社員）の会社携帯に電話をかけたところ、現在つかわれておりませんのアナウンス。退職したことなど聞いていない。

前不満の声同様、当該元社員の退職に際しては、ご挨拶リストを作成し、原則、対面もしくはお電話にてお世話になった旨、後任担当者等についてをお伝えする運用としておりましたが、結果的に当該元社員は多くの方にご挨拶をしないまま退職をしてしまいました。ご挨拶ができなかったとされた方のみには通知書面を郵送させていただきましたが、当該お客様にはご挨拶がなく、通知書面も送付されなかった事案でした。担当者が退職をする際の引継ぎ方法については、今後改善を図ります。

営業担当者がいつも電話に出ない。

携帯電話に出られないタイミングで事故発生の連絡をいただいた事案でした。以前にも電話に出られずに折り返しが遅くなったことがあったため、不満の声となってしまったものです。当該営業担当者は主として会社携帯で連絡をしていたため、代理店代表電話や保険会社コールセンター等をご利用いただける旨の説明が不足しておりました。担当者変更をご希望されたため、担当変更と連絡先の整理、説明をしてお納得いただきました。連絡先の整理はお客様満足度に直結するため、問い合わせ内容による連絡先、受付可能な時間を説明する新たな資料を作成することといたしました。弊社規定の電話対応ルールも改めて徹底いたします。



## 不満の声対応結果④

ご高齢のお客様がネット口振にて口座登録手続きをしていただいた後日、「暗証番号を入力したが大丈夫であろうか？ これまでは経験のない手続き方法であったこと、詐欺のニュースも多いことで不安」との声をいただいた。

手続き時にネット口振は保険会社のシステムであること等をお伝えしておりましたが、ご高齢のお客様にはより慎重に手続き方法のご意向を確認するべきであると思われました。保険会社にも、インターネットやスマートフォンに慣れない高齢のお客様の手続きは代理店評価（ペーパーレス指標）の対象外とすべき等の意見を伝えました。

損保ジャパンの企業総合補償保険の見積書の表示が分かりづらい。誤認する。

ご指摘いただいたとおり、誤認しうる表示表現であったため、損保ジャパンへ意見、要望をあげさせていただきました。

飛び込みで火災保険満期のご相談をいただいたお客様に、弊社ホームページ公表の既存の「契約者様のご紹介、商工団体の加入者様以外の新規契約を引受しない方針」を理由とし、丁重にお断りをさせていただいたところ、ご納得はいただけたが、少々ご不満の様子であった。

弊社、販売方針内の保険引受に関する注意事項のとおりですが、お断りする際の説明、マナーなどの改善の余地はあると思われま

## 不満の声対応結果⑤

保険会社から保険料未納による解除予告払込票が届き、3回分保険料の支払いが難しかったため、代理店事務所に相談の電話をしたところ、対応が事務的だった。

支払いが滞っており、自身に非があるのは分かっていたが、優しくしてほしいとのことでした。保険会社規則、社内規定通りの説明は事務的と捉えられがちであるため、電話でのコミュニケーションにはより配慮するようにいたします。

1年点検（弊社独自取組）の訪問回数が多い。また当日アポ、訪問は控えていただきたい。

当該お客様は、契約を複数件いただいている契約者様でした。当該募集人は、当該お客様以外の方にも自身の都合だけで急な訪問をしていたため、相手の立場を考えたコミュニケーションを改めて指導いたしました。弊社独自取組である長期契約の1年点検活動は、お客様世帯、可能な限り同時期の契約をまとめたうえで実施させていただき、ご提案させていただき、ご理解いただきました。

## 不満の声対応結果⑥

あいおいニッセイ同和損保の自動車保険引受方針（長期契約を原則不可とする）の変更について、顧客メリットがあるとして長期契約を推進していたのに、急に不可能とするスタイルに不信感を持った。

保険商品、保険料、保険金、保険会社の役割等を説明し、各保険会社の引受方針が変わることもあることも説明させていただき、一定のご理解を得ました。結果的には、弊社取扱他保険会社の引受をご希望され、他保険会社の引受にて契約更改をさせていただきました。

事業活動総合保険の更改時に保険会社から提示された引受条件（免責10万円）に不満。

過去年度で複数回の事故があり、保険収支の取れない契約であったため、条件付きは致し方ない内容ではありましたが、事故防止、削減による企業利益増大、保険の抑止力機能を説明し、納得をいただきました。営業担当者がリスクマネジメント担当者として、事故防止のお手伝いができるよう社員のスキルアップをしていきたいと思っております。

## 不満の声対応結果⑦

火災保険事故（水濡れによる損害）の鑑定原因が老朽化（免責）であった。鑑定結果に納得がいかない。

保険会社にお客様の声を伝え、念のための再鑑定をお願いいたしました。火災保険契約時に、弊社独自の確認シートを使用し、老朽化、雨漏り、保険対象外に関する項目、特定修理業者の注意喚起等を説明しておりましたが、修理業者との契約が先行してしまった事案では、当該不満の声のようなことにつながりやすいと考えられます。事故発生時にすぐにご相談をいただけるよう引き続き注意喚起を行います。

長期分割自動車保険の年齢条件を全年齢としていたが、契約1年後に21歳になっていた。その際に条件変更をしていれば約2年間も高い保険料を払わずに済んだ。21歳以上限定の説明を十分に聞いていなかったので保険料を返還してほしい。

弊社は、契約時に代理店独自作成の契約時確認シートで年齢条件による保険料変化の説明を行った上、保険期間中に変更が予想される案件はリスト管理を行い、代理店から変更の必要があるかの確認コールをしております。しかし、当該事案の営業担当者は、重要事項等説明書にて通知事項の説明は行っておりましたが、リスト管理ルールを順守しておりませんでした。当該案件はお客様希望で保険会社営業店相談となりました。結果的にはお客様のご希望である保険料の返還とはなりませんでしたが、一定のご納得をいただき契約の内容を再確認していただきました。変更依頼はお客様のご意向、通知によるものですが、お客様は代理店による先回りした確認や提案を期待されます。再度、社内ルールの徹底と、他類似案件がないかの確認を行いました。



「事業の保険は、三愛保険。」



比企のリスクマネージャー

## 三愛保険事務所

中小企業補償制度取扱窓口

- 法人会 経営者大型総合保障制度、ビジネスガード
- 商工会 業務災害保険、ビジネス総合保険
- 全国建設業労災互助会 各種補償制度

## 株式会社三愛保険事務所

〒355-0221 埼玉県比企郡嵐山町菅谷566番地8 三愛プラザビル

Tel 0493-63-2220 Fax 0493-63-2221 Mail support@sanai1977.com

<https://www.sanai1977.com> 営業時間 9:00～17:00（土日祝・お盆・年末年始休み）



比企のリスクマネージャー

株式会社三愛保険事務所