

お客様本位の業務運営方針を実践する取組状況について

株式会社アイ・ティ・コンサルティングは、当社が策定する「お客様本位の業務運営方針」を実践するにあたって、その取組状況について以下の通り公表いたします。

『方針1.当社の経営方針』【原則2】【原則7】

・弊社では、社員全員が心掛ける行動指針として CREDO を策定し、常に CREDO を意識した活動を行うために CREDO カードを常に携行し活動しています。

・当社では質の高い「ライフプランニング」「ファイナンシャルコンサルティング」を保険販売の基軸としていることから、お客さまに対して適宜適切な情報提供を行うために専門的な知識の習得が重要であると考えています。

これを客観的に評価する指標（KPI）として FP 資格取得率を下記の通り公表いたします。

FP 資格取得率：67.4%（目標：募集業務に従事する従業員の75%）

・質の高い「ライフプランニング」「ファイナンシャルコンサルティング」をお客さまにご提供し心の通った本当の「顧客第一主義」を誠実に実践すべく、弊社では独自の社内合宿研修を実施し、知識・スキルの習得を図っております。

これを客観的に評価する指標（KPI）として社内合宿研修の受講率を下記の通り公表いたします。

ライフプラン合宿研修累計受講率：51.1%（目標：募集業務に従事する従業員の50%）

2024年度におきましては、1回開催し、新たに4名が参加しました。

『方針2.お客さまの最善の利益の追求』【原則2】【原則6】

・当社では独自のライフプランソフトを開発し、社内合宿研修の受講が完了した社員がライフプランニングを行う際のツールとして使用しています。

・独自のライフプランソフトを社内の IT 専門人材が開発している為、長きにわたってお客さまのお手伝いをする上で使用するツールが変わってしまうことなくお手伝いすることが可能です。

・当社を退職した従業員が担当していたお客さまのフォローアップを中心として、当社のアフターフォロー体制拡充のため、2024年10月に新たにカスタマーサポート部を新設しました。

『方針 3.利益相反の適切な管理』【原則 3】【原則 5】【原則 6】【原則 7】

・当社は生命保険会社 24 社、損害保険会社 10 社、少額短期保険会社 1 社を取り扱う乗合保険代理店です。当社の販売方針は、取扱可能なすべての保険商品の中から、お客様のご意向に沿った保険商品をご提案させていただきます。

・販売方針を実現するため、毎月エリア毎に保険募集を行う全社員が参加する勉強会を実施し、新しく発売となる商品やお客様の商品選択に影響がある内規改定などについての知識習得を行っています。また、勉強会後には理解度の確認のため理解度チェックを実施しています。

・上記販売方針が適切に実施されているかを確認するために、定期的を開催している管理者のミーティングにおいて集計した契約データを確認し、異常な販売傾向が見当たらないかの確認を行っています。

・また、ご契約から短期間でご解約となってしまった契約等については、ご契約に至った経緯やその後の対応について確認し、不適切な対応が無かったかについて確認を行っています。

・加えて、前月にお手続きされたご高齢の方のご契約については、取扱内容が適切であったかの確認を行っています。

・当社にてお取り扱いさせて頂いた生命保険契約を長くご継続いただくことは、お客様のご意向を正しく把握し、また把握したご意向に沿った生命保険のご提案、分かりやすい情報提供により、お客様にご満足いただいた結果であると考えます。

これを客観的に評価する指標（KPI）となる生命保険継続率は以下の通りです。

生命保険継続率：96.0%（目標：100%）

基準日：2025 年 3 月 1 日

対象期間：契約日 2023 年 3 月 2 日～2025 年 3 月 1 日

算出単位：件数ベース

算出方法：IQA24（過去 2 年間にお預かりしましたご契約のうち、基準日現在有効なご契約の割合）

『方針 4.手数料の明確化について』【原則 4】

・外貨建保険や変額保険など市場リスクを有する生命保険（特定保険契約）の取扱いに際しては、弊社で独自に作成しています「特定保険契約の注意点について」を使って一般的な特徴やリスク等についてご説明しています。

・さらに保険商品のご提案に際しては、「知識」「投資経験」「資産・収入等の財産の状況」「加入目的」等に照らしてご案内しています。

・また特定保険契約のご契約前には、契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）を使用して、保障内容やお客様が負担される費用等について分かりやすくご説明しております。

『方針 5.重要な情報の分かりやすい提供』【原則 5】【原則 6】

・保険用語は普段聞きなれない言葉が多いため、商品や重要な事項のご説明に際しては、ただ書面を読み上げるだけでなく、専門用語を多用しない分かりやすい言葉、表現でご説明するよう努めております。

・当社では 70 歳以上のお客様を対象に、より丁寧な対応を心掛けております。一般にご高齢になると判断能力に変化が出たり視力や聴力の低下がみられることがあるため、親族の方の同席をお願いしたり複数回の面談機会を設ける等の対応を行っています。

・ご契約の前には、把握したお客様のご意向とそれに対応した保険商品を、ご意向の変化があればその変化についても一目でわかる画面または書面を使ってご説明しております。

『方針 6.方針を実現するための体制』【原則 3】【原則 7】

・お客様からお寄せいただきましたご意見（「お客様の声」）は、社内システムに入力することで、即座に全役員・管理者に共有されます。また、毎朝全役員・管理者に対して、新規入力された報告や未解決報告のリストが配信され、報告内容の確認漏れや対応漏れを防ぐ態勢を構築しています。

・定期的に開催しています管理者のミーティングでは、「お客様の声」から判明した会社の課題や各種法令対応など会社の体制における改善すべき点を明確化し、その対応方法について検討を行っています。改善方法が決まった後は、会社ルールの変更や必要に応じて IT 対応を行い、その後毎月のエリア毎の勉強会等を通じて全社員への周知を行っています。

・毎月開催されるエリア毎の社内勉強会では、会社のルールやお客様対応をする上で特に注意すべき点を取り上げ、繰り返し全社員に周知しています。

・当社の取組体制が十分に行われているか客観的に確認するために生命保険協会が実施しています「代理店業務品質調査」を受審し、その結果「基本項目」全てを達成していると認められ、2023 年度調査の認定代理店として公表されました。（2027 年 3 月 31 日迄有効）

※各取組状況に記載の『【原則〇】』は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係を示しています。

（参照：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
（<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>）

なお、以下項目につきましては非該当となります。

【原則 3】(注)の一部：同一グループに属する別の会社がないため。また、同一主体又はグループ内に運用部門を有していないため。

【原則 5】(注 2)：複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することがないため。

【原則 6】(注 1)の一部：業法の枠を超えた金融商品・サービスの取扱がないため。

(注 2)：複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することがないため。

(注 3)：金融商品の組成に携わらないため