

## 「お客様本位の業務運営方針」取組状況のご報告

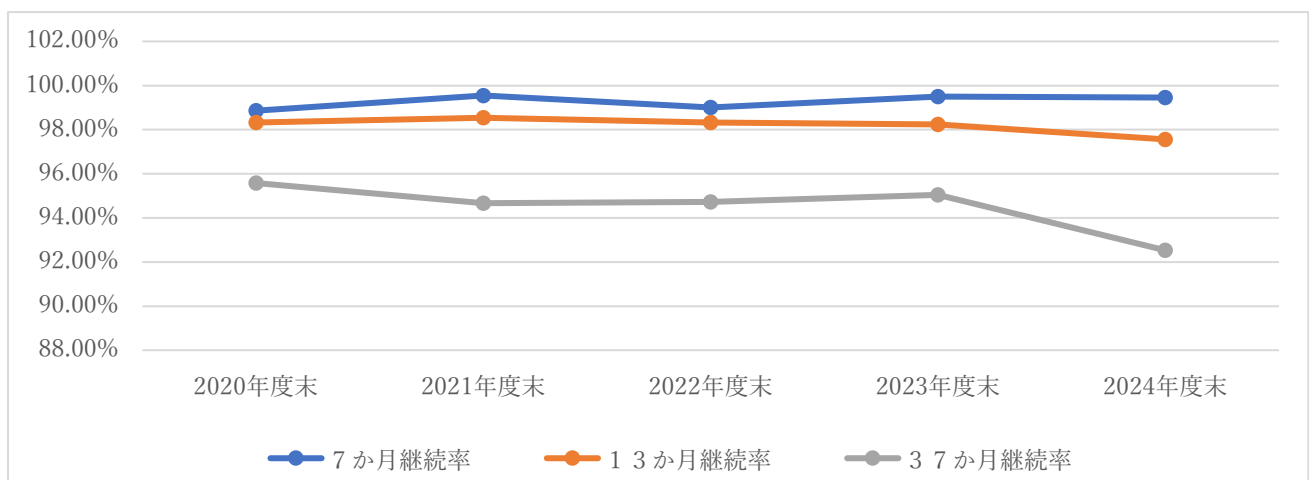
株式会社ゲインは、『私たちはみんなの幸せを創造します』を経営理念とし、それを実現するために地域に密着した社員が、お客様に最善な保障(補償)のご提案と安心をお届けします。その約束を守るため、2024年度の取り組みおよびその成果の指標(KPI※)をご報告いたします。

(※)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。

	2020年度末	2021年度末	2022年度末	2023年度末	2024年度末
7か月継続率	98.86%	99.55%	99.00%	99.50%	99.45%
13か月継続率	98.32%	98.54%	98.33%	98.23%	97.56%
37か月継続率	95.58%	94.67%	94.73%	95.05%	92.53%



#### ■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】

2024年度(2024/3/1~2025/2/28) : 96.33%

(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】

拠点毎に一年に一度実施される内部監査により、確認しております。

2022/3~2023/2:対象募集人 62名(100%確認)

※「原則3 本文」に該当

### 【取組4:生命保険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
2024/3点検分 (2024/2申込分)	47	0	0.00%	13	27.66%
2024/4点検分 (2024/3申込分)	53	0	0.00%	19	35.85%
2024/5点検分 (2024/4申込分)	46	0	0.00%	6	13.04%
2024/6点検分 (2024/5申込分)	50	0	0.00%	19	38.00%
2024/7点検分 (2024/6申込分)	50	0	0.00%	12	24.00%
2024/8点検分 (2024/7申込分)	51	0	0.00%	12	23.53%
2024/9点検分 (2024/8申込分)	48	0	0.00%	10	20.83%
2024/10点検分 (2024/9申込分)	45	0	0.00%	16	35.56%
2024/11点検分 (2024/10申込分)	43	0	0.00%	5	11.63%
2024/12点検分 (2024/11申込分)	47	0	0.00%	10	21.28%
2025/1点検分 (2024/12申込分)	42	0	0.00%	16	38.10%
2025/2点検分 (2025/1申込分)	41	0	0.00%	9	21.95%
2024年度合計	563	0	0.00%	147	26.11%

※「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】

2025年1月から2月にかけて、すべての募集人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。

2024年度:対象募集人 53名(96%確認(2名育休取得中につき未実施))

※「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。

2024年度:自主点検提出率100%(育休取得中の募集人を除く)

※「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】

拠点毎に一年に一度以上、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。。

2024/3~2025/2:対象拠点数 15拠点(100%実施)

また2024年3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。すべての項目に「適正」判定をいただき、3点の業務品質レベルの向上に向けての指導をいただきました。

2024/3~2025/2:対象拠点数 10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
2024/3	意向把握・確認義務 兼業・副業に関する社内ルール	メットライフ生命、「変額保険改定について」
2024/4	重要事項説明、情報提供	当社社員、「震災被災地のボランティア活動 によって感じたこと
2024/5	比較推奨販売	朝日生命、「介護保険特約改定について」
2024/6	継続教育制度(アフラック生命)	メディケア生命、「メディフィット Re」
2024/7	禁止行為、不適切行為	ネオファースト生命、「医療保険改定について」
2024/8	特定保険契約	アクサ生命、「ユニット・リンク年金」
2024/9	高齢者ルール、障害者差別防止法	第一フロンティア生命、「プレミアカレンシー 3」「プレミアプレゼント4」 なないろ生命、「なないろメディカル礎」「なないろがん治療保険極」
2024/10	募集資料の取扱い	メットライフ生命、「医療保険他改定について」 FWD生命、「医療保険他改定について」
2024/11	保全対応、未収・失効対応	T&Dフィナンシャル生命、「ハイブリッドおまかせライフ」
2024/12	不適切事案、苦情管理	はなさく生命、「はなさく変額保険」
2025/1	個人情報保護	ネオファースト生命、「ネオdeきぎょう重度がんプラス」 第一生命、売れ筋商品について
2025/2	その他法令順守、公的保障制度	三井住友海上あいおい生命、「収入保障保険」

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

### 【取組 9:委託元保険会社に対する情報提供について】

2025年2月度より、生命保険新契約に関する社内報告のシステムを改善しました。これにより、保険商品やお客様の属性等に紐付いた新契約の販売動向分析が可能になり、委託元保険会社からの情報提供の要請に対応可能となっております。(2025年3月現在、委託元保険会社からの情報提供の要請はありません。今後要請がありましたら、必要に応じて収集すべき情報の項目を追加してまいります。)

※「原則6(注6)」「補充原則3(注3)」「補充原則4本文」「補充原則4(注2)」に該当

### 【取組 10:委託元保険会社が行う取組みの把握について】

委託元保険会社の商品研修の際には、その商品の開発背景や想定されるお客様の属性等についても積極的に情報提供を求めます。必要に応じてこの情報を活用し、委託元保険会社の想定等に沿った営業活動を行います。

※「原則6(注7)」「補充原則3本文」「補充原則3(注2)」「補充原則5本文」「補充原則5(注1)」「補充原則5(注2)」に該当

弊社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

※「原則5(注2)」「原則6(注2)」に該当

弊社では金融商品の組成は行いません。

※「原則6(注3)」「補充原則1」「補充原則2本文」「補充原則2(注1)」「補充原則2(注2)」「補充原則3(注1)」「補充原則4(注1)」「原則4(注3)」に該当