

4. 【重要な情報の分かりやすい提供】<金融庁原則5*注1>

KPI 指標：下記①～②の実施がわかる分析資料の開示

- ①意向に対応した推奨商品を全件開示するとともに最終決定理由の記録保存
- ②重要事項説明履歴の記録保存

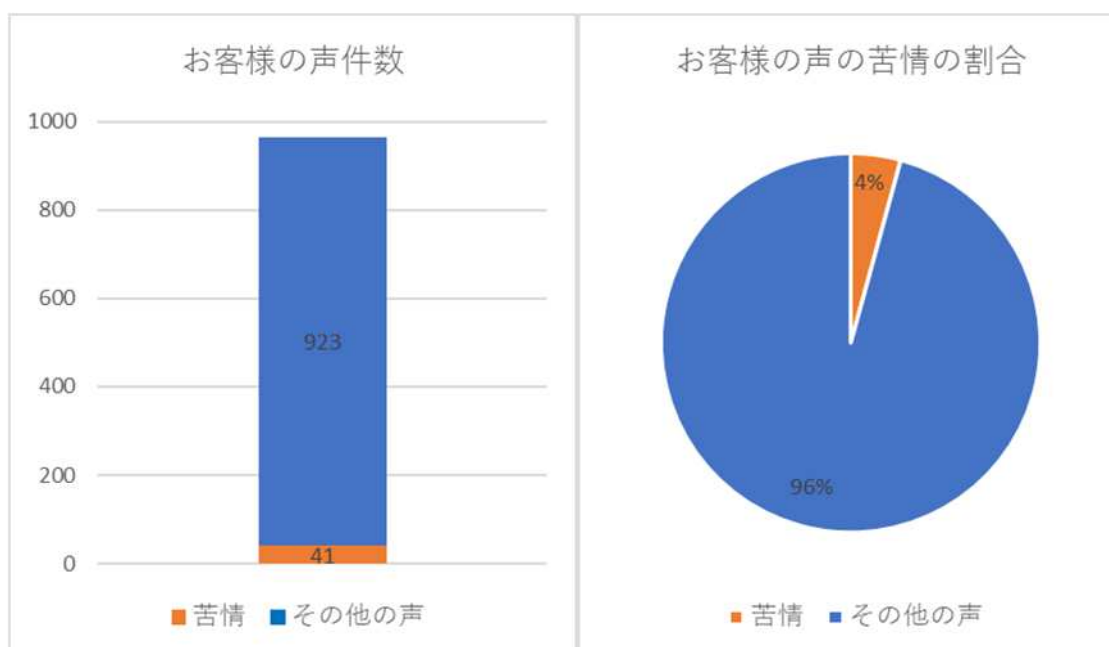
上記①～②の実施がわかる分析資料として「意向カルテ」を帳票として作成し、運用をしています。

意向カルテに対応する生命保険新契約件数 2636 件（2022.4.1～2023.3.31）

生命保険については全件、意向カルテと紐づけがされています。

KPI 指標：苦情件数とその内容

受付日 2022.4.1～2023.3.31



<苦情内容>

保険会社への不満・・・15 件

- ・フリーダイヤルが繋がらない、給付金・保険金支払いが遅い

代理店への不満・・・26 件

- ・保全に関する案内ミス、折り返しの対応が遅い、担当者変更をしてほしい

お客様に対して当社が定めたルールに従って、お客様の意向に合った商品を適切に提案していることを、本社管理部門が面談記録等で全件確認できています。

結果として、現時点で商品ご提案に関する苦情は 0 件です。

*注1：金融庁原則5（注2）について、当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨していないため非該当です。