お客さま本位の業務運営方針

2026年5月期取組状況・成果指標（KPI）

2026年6月30日

保険ダイレクト

Insurance Direct INC.
東京都新宿区新宿五丁目17番18号

株式会社保険ダイレクトは、2026年5月期（2025年6月1日～2026年5月31日）において、お客さま本位の業務運営方針の実践に向けた取り組みを行いましたので、次のとおり報告いたします。

また、その取り組みの結果として、成果指標（KPI）もあわせて報告いたします。

■ご参考　金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」と当社取組方針・取組状況の対応関係

本取組状況の【　】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」という。）および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」（以下、「補充原則」という。）のどの原則に対応しているかを示しております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。
https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html

当社取組方針「お客さま本位の業務運営方針」の詳細につきましては、当社ホームページよりご確認ください。
https://www.hoken-direct.co.jp/doc/for-customers.pdf

		当社取組方針「お客さま本位の業務運営方針および具体的な取り組み」					
		取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」							
原則2　「顧客の最善の利益の追求」	(注1)	○					
原則3　「利益相反の適切な管理」	(注1)		○				
原則4　「手数料等の明確化」				○			
原則5　「重要な事項の分かりやすい提供」	(注1～注5 / 注2除く)				○		
原則6　「顧客にふさわしいサービスの提供」※	(注1～注7 / 注2・注3除く)					○	
原則7　「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」	(注1)						○
金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」							
補充原則3「金融商品の組成時の対応」※	(注3)					○	
補充原則4「金融商品の組成後の対応」※	(注2)					○	
補充原則5「顧客に対する分かりやすい情報提供」※	(注2)				○	○	

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成には関与しておりません。そのため、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、「原則5（注2）」「原則6（注2・注3）」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」のうち、「補充原則1」「補充原則2」「補充原則3（注1・2）」「補充原則4（注1・3）」「補充原則5（注1）」は、本方針の対象外としております。

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■「お客さま本位の業務運営方針」 2026年5月期取組状況

取組状況1　お客様の最善の利益の追求

【原則2】
《取組方針1》

お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、さまざまな経路から当社事業推進部に寄せられ、お客様の声として集約されます。

- 事業推進部は、集約された苦情について調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にしたうえで、営業部門と連携して改善策を策定し、対応しております。
- また、苦情の状況および改善策は、コンプライアンス委員会に報告されます。
- お客様の声の従業員への共有および再発抑止を目的として、Eラーニングを活用し、月次ベースで周知を行っております。

なお、お客様満足度（お客様の声）調査の結果は、「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標1」に示しております。

取組状況2　利益相反の適切な管理

【原則3】
《取組方針2》

利益相反の適切な管理状況を測る指標として、通話音声のモニタリングを実施し、不適切な会話、説明不足、誤った説明等の発生状況を集計しております。また、該当事象が確認された場合は、指導・教育を行っております。

なお、音声ログ確認の状況は、「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■「お客さま本位の業務運営方針」 2026年5月期取組状況

取組状況3　お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供

【原則4、5】|【補充原則5】
《取組方針3,4》

当社が取り扱う保険商品は、特定保険契約以外の保険商品であり、お客様には、保険料、保険金・給付金、経過年数に応じた解約払戻金額など、保障内容について分かりやすく情報を提供しております。

保険商品の保障内容、重要事項、不利益事項、乗換・解約新規に伴う不利益事項等、保険商品をご案内するうえで説明が必要な事項については、契約概要・注意喚起情報等の内容を踏まえ、説明漏れのないよう正しく説明を行っております。

また、お客様にご理解いただいたことを確認するため、テレマーケティングを中心とした通信販売においては、保険商品ごとのチェックシートを整備したうえで、お客様への説明を行い、その内容を記録しております。

さらに、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しております。

なお、音声ログ確認の状況は、「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

当社は、全47都道府県の幅広い年齢のお客様から保険契約のお申し込みをいただいており、ご契約内容の確認、請求漏れの可能性がある給付金・保険金のご案内ならびに契約保全を目的として、お客様一人ひとりのご事情に合わせたフォローコールを行っております。

また、口座振替でご契約いただいているお客様を対象に、保険料の振替が行われず、保険契約が「失効」となることを未然に防ぐため、フォローコールを行っております。

なお、契約保全の状況は「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標3」に、アフターフォローコール実施状況は「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標4」に示しております。

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■「お客さま本位の業務運営方針」 2026年5月期取組状況

取組状況4　お客様にふさわしいサービスの提供

【原則6】|【補充原則3、4、5】
《取組方針5》

当社の販売チャネルには、通信販売・訪問販売・Web面談があります。

- 通信販売においては、すべての通話音声を録音し、その音声ログを営業担当とは別の担当者が確認しております。問題点があった場合は、営業担当者へのフィードバック等を行うことにより、募集品質の向上を図っております。また、これらのモニタリング状況については、保険会社と連携しながら内容の検証および情報共有を行い、継続的な業務改善に取り組んでおります。
- 訪問販売およびWeb面談においては、営業部門の責任者と管理部門の担当者が、お客様の意向把握の適切性を確認しております。
- お客様からご契約のお申し込みをいただいた後には、営業部門とは別の管理部門からお客様へご連絡し、ご契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認（後確認）を実施しております。

また、高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しております。

なお、音声ログ確認の状況は、「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標2」に示しております。

当社は、保険募集を通じて収集した「お客様の声」を詳細に分析し、根本的な課題解決に取り組んでおります。その内容を反映し、社内研修の実施、コンサルティング力の向上およびアフターフォローの強化を継続的に推進しております。

また、個人情報の保護に十分配慮したうえで、取扱保険会社と定期的にミーティングや情報交換を行い、課題解決に向けた取り組みを進めております。

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■「お客さま本位の業務運営方針」 2026年5月期取組状況

取組状況5　従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【原則7】
《取組方針6》

適切な保険募集を行うため、Eラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次で年間計12回のコンプライアンス研修等を実施しております。また、コンプライアンスに係る周知事項については、随時社内イントラネットに掲載しております。
さらに、月次のEラーニングによるセルフモニタリングを通じて、従業員の理解度および認識状況を確認し、適切な保険募集の実施に向けた体制整備に取り組んでおります。

従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面談により達成度を共有し、報酬に反映しております。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでおります。

当社は、アフラックの専業代理店として、アフラックの定める「お客様本位の業務運営に係る方針」に沿った運営に努めております。

また、提携先代理店および当社が担当するお客様の大切なご契約の最新化を行いました。その結果、保全対応を行う提携先代理店数および取扱契約が増加しております。

なお、提携先企業数は、「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標5」に示しております。また、保有契約件数、商品種別構成比および契約情報の最新化件数は、「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標6」に示しております。

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

当社「お客さま本位の業務運営方針」に基づく顧客本位の業務運営に関する取組状況および成果指標（KPI）を、次のとおり公表いたします。また、取組および成果指標については、定期的に更新・見直しを行い、さらなる顧客本位の業務運営の浸透に努めてまいります。

本成果指標の＜　＞は、「お客さま本位の業務運営方針」 2026年5月期取組状況のどの取組における成果指標であるかを示しています。

成果指標1　お客様満足度（お客様の声）

＜取組状況1＞

対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

項目	2026年5月期上期	
	件数	構成比
「ご不満」の声	29件	3.38%
満足度調査総数	859件	100%

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標2　音声ログ確認の状況

＜取組状況2,3,4＞

項目	2026年5月期上期
モニタリング対象数	842件
モニタリング実施数	606件
モニタリング率	72.0%

対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

成果指標3　お客様への保全実績

＜取組状況3＞

内訳	2026年5月期上期	
	件数	構成比
給付金請求	0件	0.0%
住所変更等	81件	38.8%
解約・減額	97件	46.4%
その他申出	31件	14.8%
総計	209件	100.0%

対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標4　お申し込みいただいたお客様へのアフターフォロー状況

<取組状況3>

項目	2026年5月期上期
フォローコール対象件数（上期換算）	194,888件
フォローコール数（上期実績）	13,446件
フォローコール率（上期実績）	6.9%

対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）
※フォローコール対象件数は、通期対象件数387,646件を上期期間の日数に基づき換算した件数です。
※フォローコール数13,446件は、同期間における上期実績です。
※フォローコール率は、13,446件 ÷ 194,888件により算出しています。

成果指標5　提携先企業数

<取組状況5>

項目	企業数	前回基準日比
2025年12月時点	426社	130.7%
2025年6月時点	326社	103.5%
2024年6月時点	315社	-

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.

■2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標6　お預かりしているご契約の件数、商品種別構成比および契約情報の最新化件数

<取組状況5>

保険種類	2026年5月期上期	
	件数	構成比
がん	721件	85.7%
医療	48件	5.7%
死亡	37件	4.4%
年金・介護等	35件	4.2%
総計	841件	100%

対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

Copyright © 2026 Insurance Direct Inc. All Rights Reserved.