

**お客さま本位の業務運営の取組状況と  
その遂行状況を確認する指標(KPI)の評価について**

2026年6月30日  
株式会社メモリード・ライフ

## 目次

# 「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社方針・取組状況との対応関係

はじめに	方針の策定・公表と取組状況・KPI設定/評価の定期的公表	P.3
【方針1】	お客さまの最善の利益の追求	P.5
【方針2】	利益相反の適切な管理	P.7
【方針3】	手数料の明確化	P.8
【方針4】	お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	P.9
【方針5】	お客さまにふさわしいサービスの提供	P.11
【方針6】	方針の定着・浸透に向けた取組み	P.17

▼金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に係る方針」および取組状況との関係は以下の通りです。

金融庁原則	当社方針	(取組指針)	取組状況/KPI
原則1 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】	はじめに (前段)		P.3-4
原則2 【顧客の最善の利益の追求】	【方針1】 お客さまの最善の利益の追求 (1) (2)	指針1・2・3	P.5-6
原則3 【利益相反の適切な管理】	【方針2】 利益相反の適切な管理	指針1	P.7
原則4 【手数料等の明確化】	【方針3】 手数料の明確化 (1) (2)	指針1	P.8
原則5 【重要な情報の分かりやすい提供】	【方針4】 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	指針1・2・3・4	P.9-10
原則6 【顧客にふさわしいサービスの提供】	【方針5】 お客さまにふさわしいサービスの提供 (1) (2) (3)	指針1・2・3・4・5	P.11-16
原則7 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】	【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み	指針1・2	P.17-20
補充原則1~5 プロダクトガバナンスに関する補充原則	非該当		

※なお、当社では、投資性商品の販売をしておらず、また資産運用についても預貯金・国債・地方債等に限定されているため、当該事項にかかる金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6（注6.7）、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の対象としておりません。

## はじめに 方針の策定・公表と取組状況・KPIの設定・公表について①

当社、株式会社メモリード・ライフは、お客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、『お客さま本位の業務運営に係る方針』を見直し、方針を改定（2021年7月,2023年7月）するとともに、その取組遂行状況等およびそれを確認する指標（KPI）を公表いたします。

今後、当方針の取組みに対して、お客さま視点に立った業務運営のさらなる強化およびお客さまとの信頼関係の維持・向上を図るため、当指標を用いて測定のうえ、その結果を開示するとともに、必要に応じて見直しを行い、改善を図ってまいります。

### お客さま本位の業務運営を示す指標（KPI）の設定

お客さまにとって最適な商品やサービスを提供し、お客さま本位の業務運営を通じた取組みが、“ご加入時”、“ご継続時”、“お支払時”において、お客さまにご満足いただいているかを示す指標として、以下3つの指標を設定いたしました。

#### 1、新契約件数および保有契約件数

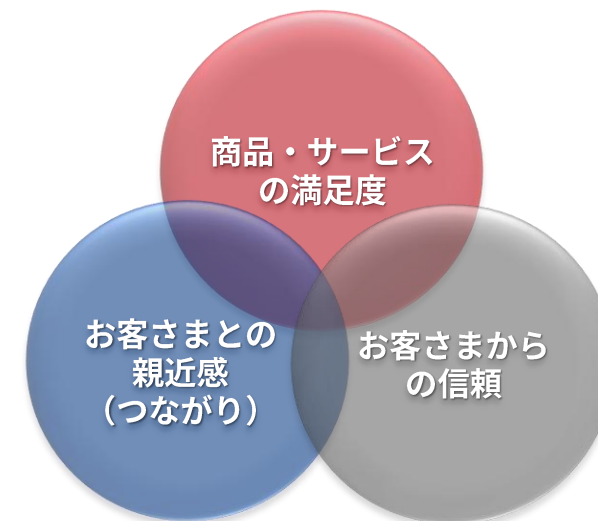
お客さまとの接点の広がりとして、新たな契約と保有契約数の維持は、お客さま本位の業務運営の浸透の結果ならびにお客さまからいただいた信頼の表れと考えております。

#### 2、お客さまの声（件数）

お客さまからの当社の経営に関する課題や改善点に対する重要なお指摘と位置づけております。

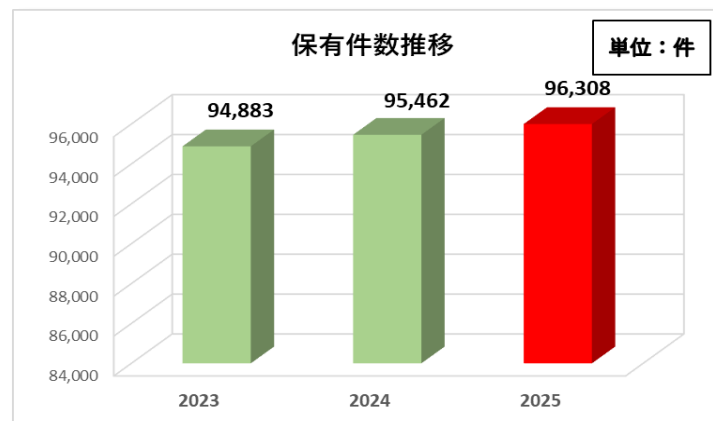
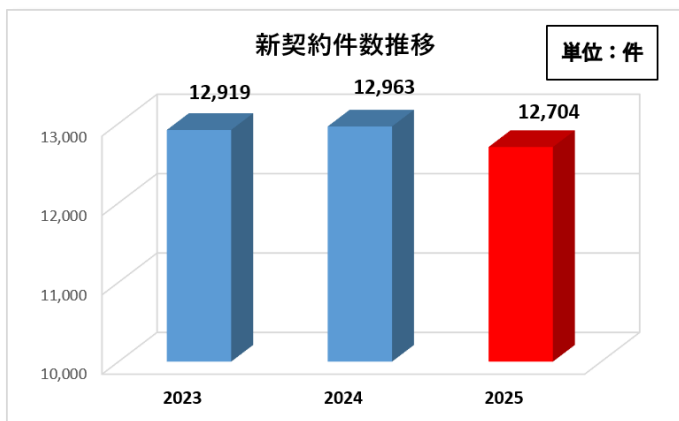
#### 3、保険金等支払に関する満足度

お客さまへの保険金等のお支払いを重要な責務と捉え、その手続きや対応の満足度を重視しております。



# はじめに 方針の策定・公表と取組状況・KPIの設定・公表について②

## 1、新契約件数および保有契約件数[2023年度～2025年度]



## 2、お客さまの声件数[2024年度～2025年度]

申出区分	2024	2025					構成比
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計	
新契約	49	43	25	14	14	96	29.0%
収納	31	8	3	3	3	17	5.1%
保全	198	55	31	29	31	146	44.1%
保険金支払	9	6	5	7	7	25	7.6%
その他	5	7	17	4	19	47	14.2%
【合計】	292	119	81	57	74	331	100.0%

お客さまの声のうち、2025年度の苦情とされる件数は331件となり、昨年度に比べ39件増加しました。

お客さまへのサービス改善や利便性の向上を進めるため、定期的に業務やプロセス等を見直して改善策を検討・実施することに努めてまいります。

## 3、保険金支払に関する満足度[2025年4月～2026年3月アンケート結果]

保険金の支払手続き  
の満足度

**94.2%**  
(昨年度：92.6%)

保険金支払期間  
の満足度

**91.2%**  
(昨年度：92.0%)

担当者の対応  
の満足度

**93.3%**  
(昨年度：92.0%)

全体的な  
満足度

**91.6%**  
(昨年度：90.1%)

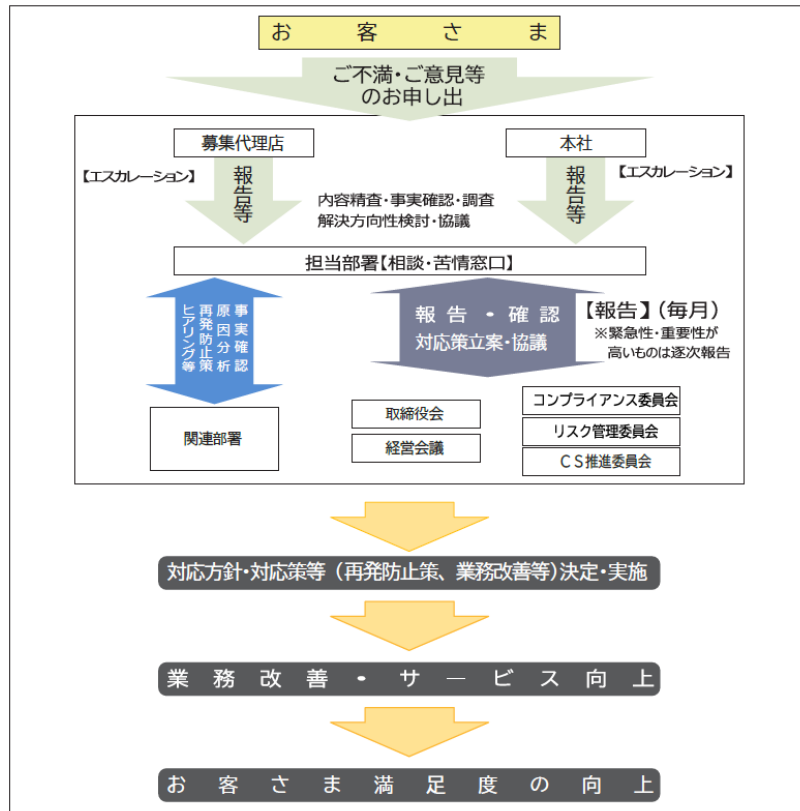
※アンケートの結果は、保険金のお支払を行ったお客さまへご協力いただき、その結果を集計したものととなります。(5段階評価の内、“大変満足”、“満足”の回答を集計した数値)

# 【方針1】お客さまの最善の利益の追求

《遂行状況(主な取組結果)》

## お客さまの声を経営に活かす取組み（継続実施）

当社は、お客さまから寄せられたご不満、ご意見・ご要望等のお客さまの声をCS推進委員会にて分析し、経営会議・コンプライアンス委員会・リスク管理委員会等に報告・共有のうえ、発生原因や再発防止策を確認するとともに改善策を速やかに行っております。



### ◀お客さまの声を経営に活かす体制

当社では、貴重なお客さまの声を整理・分析し、お客さまの満足度の向上へ向けて、業務改善やサービス向上に努めております。

# 【方針1】お客さまの最善の利益の追求

《遂行状況(主な取組結果)》

## 発生原因・再発防止策等の確認と適切な対応、お客さまの声を活かす業務の改善と品質の向上

お客さまから寄せられたご不満やご意見等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、帳票の見直しやお客さまの属性等に即した対応等、業務運営や経営の改善に活かしております。



### 《主な改善事例（2025年度）》

#### 1、「更新月保険料未収に伴う満了」規定の改定

更新月保険料が未収の場合、契約が失効ではなく「満了」として取り扱われていたため、契約復活手続きをお引き受けできない場合がありましたが、2025年1月更新契約より約款内容を改定し、該当契約については満了ではなく「失効」として取り扱うことで、契約復活を希望されるお客さまにも復活手続きをご案内できるようになりました。

#### 2、「保険契約継続証」の発行手続きの開始

保険証券については一定期間経過後、再発行の手続きをお断りしておりましたが、「保険契約継続証」を発行するサービスを導入し、契約内容を確認できる書類を希望するお客さまへご案内ができるようになりました。

#### 3、保全手続き書類のデータ化

保全手続き書類について、必要書類のデータ化を実施し、募集人からの迅速かつ簡易な手続きのご案内が可能となりました。また、記入不備の多い箇所の説明文言や契約上重要となる注意喚起情報を書類上に充実させ、保全手続きの利便性向上を図りました。



# 【方針3】 手数料の明確化

《遂行状況(主な取組結果)》

## 保険料の正確な公表・提示と更新時の案内通知（継続実施）

当社では、将来の保険料を含め契約時および更新時に正確に明示した保険料を提示・案内しております。また、インターネットを利用したホームページ等では、条件に応じた保険料の見積りが算出・明示できるしくみを構築しております。

### 帳票等に記載した保険料等の案内

#### ▼保険証券

少額短期保険証券

東京都千代田区千代田1-9-16  
株式会社メモリード・ライフ  
代表取締役 吉田 仁

主契約の特約・保険料

保険金・特約の種類	保険期間	保険料
死亡保険金	1年	
法定死亡給付特約	**	
特別条件付返戻特約		

更新スケジュール(保険料)

更新年	保険料	更新年	保険料

#### ▼更新案内

株式会社メモリード・ライフ

更新後のご契約内容

項目	内容
保険料	690円
更新後の保険料	3,930円
更新後の保険料	7,780円

### ホームページ上の保険料の提示

#### ▼保険料見積りのシミュレーション

保険料お見積り

① お見積り条件を設定する

生年月日: 1965 (昭和40年) 年 1 月 1 日 男性 女性

被保険者さま年齢: 満60歳 (1965年(昭和40年)1月1日) 女性

② 死亡保険金を選択する

主契約: 死亡保障 期間1年

100万円 200万円 300万円 10万円別みで選ぶ

③ 払込方法を選択する

払込方法	保険料	保険料の推移
月払	690円	1年目 690円 2年目 740円 3年目 790円
半年払	3,930円	1年目 3,930円 2年目 4,210円 3年目 4,530円
年払	7,780円	1年目 7,780円 2年目 8,340円 3年目 8,960円

## 【方針4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

《遂行状況(主な取組結果)》

### お客さまに、わかりやすく見やすい、パンフレット等の情報提供

- ご高齢のお客さま、障害等を抱えたお客さまにも配慮したわかりやすい情報を提供するため、お客さまの視点に立って、見やすさ・わかりやすさを追求した募集時・契約時・保全時の資料や手続き書類を作成し、お客さまに説明しております。
- 当社のメイン商品である「葬儀保険」を広くお客さまに知っていただくためイメージキャラクターに「船越英一郎氏」を起用しております。

### 見やすいデザイン・配色・レイアウトのパンフレット

理解しやすいデザイン・スタイル・文字構成等に配慮し各媒体へ展開しております。



## 【方針4】お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

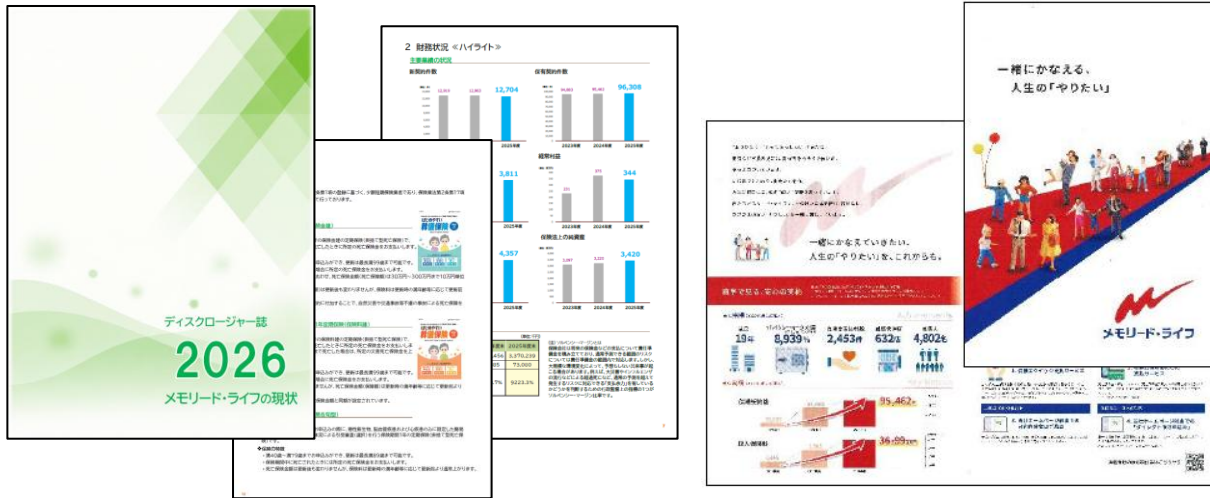
《遂行状況(主な取組結果)》

### 会社および事業に関する、わかりやすい情報の提供

会社の業務状況や事業の取組みに関して、ディスクロージャー資料を年1回発行し、冊子として縦覧に供するほか、本決算の財務情報、事業報告等とともに、ホームページにて掲載し、常時ご契約者さまおよび皆さまにご提供しております。

#### ディスクロージャー資料・会社案内資料の展開

直近の業績や会社の事業状況、態勢等をシンプルでわかりやすい内容・デザインにし、内容を充実して展開しております。



#### スポーツを通じた地域振興と広報活動

当社は、スポーツを通じた地域振興や社会貢献を目的として、スポーツ支援やスポンサー活動を行っています。

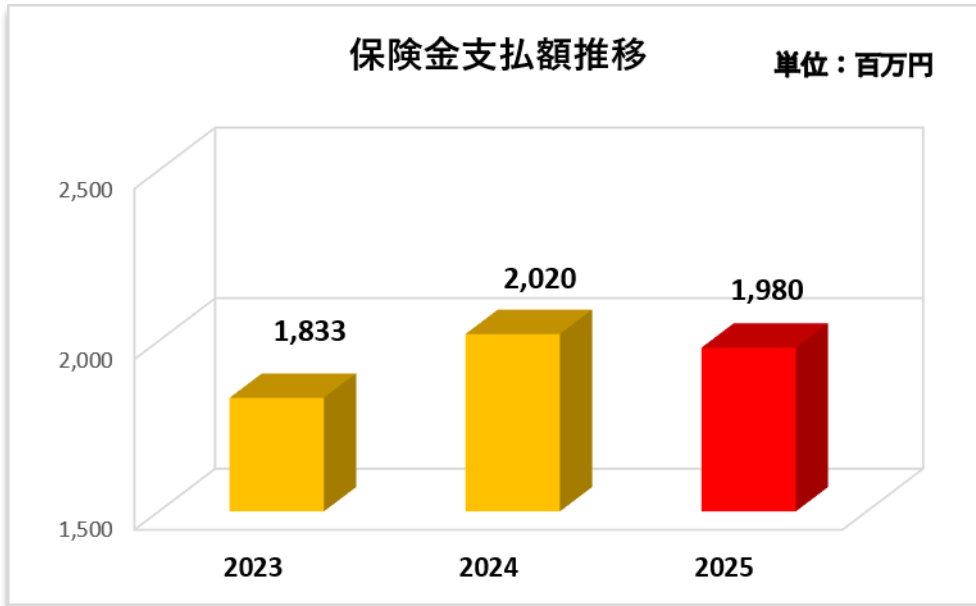


## 【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

### 迅速かつ確実な保険金等のお支払い（継続実施）

- 年々増加する保険金等のお支払いを確実にいき、多くのお客さまにご満足いただいております。
- 保険金請求書類を受け付けた最短翌営業日に、一定の条件のもとで、死亡保険金の100%（全額）をお支払いするサービス【**保険金クイック支払サービス**】を提供し、迅速なお支払いに努めております。※**保険金クイック支払サービスを適用したお支払いの割合：約70.9%**
- お客さま(死亡保険金受取人)からご指示を受けた場合に限り、死亡保険金をお葬式費用等の支払いとして葬儀社等へ直接お支払するサービス【**お葬式費用あんしん支払サービス**】を提供しております。



**お葬式費用あんしん支払サービス**で…

死亡保険金を葬儀社様などに**直接お支払い**できます。

現金の準備は不要  
便利な  
キャッシュレス  
対応!!

※死亡保険金受取人様から指示（指図）を受けた場合に限り、死亡保険金を葬儀社様に直接お支払いするサービスです。

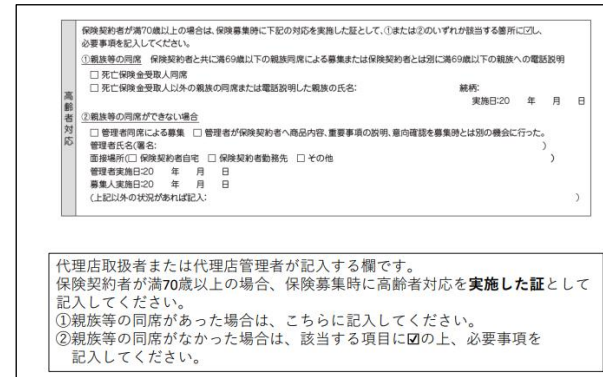
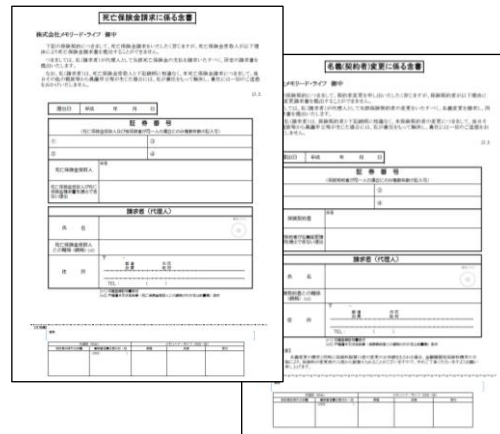
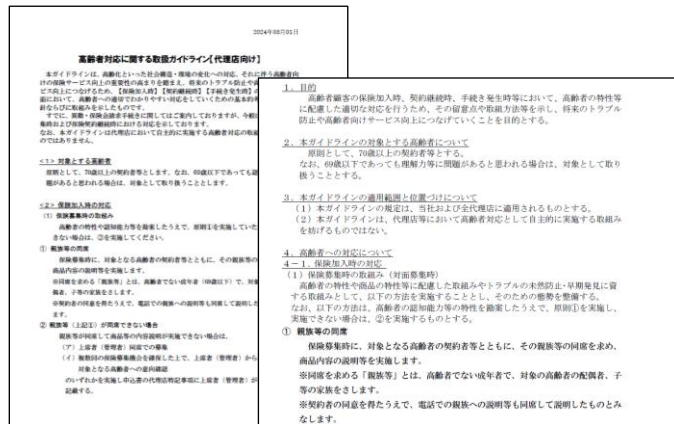
▶お客さまへの保険金お支払い後に、アンケートにご協力いただいております。

# 【方針5】 お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

## ご高齢のお客さまの属性等に配慮した適切でわかりやすい対応（継続実施）

- 高齢化といった社会構造・環境の変化への対応、それに伴う高齢者向けの保険サービス向上の重要性の高まりを踏まえ、将来のトラブル防止や高齢者向けサービス向上につなげるため、【保険加入時】 【契約継続時】 【手続き発生時】 のそれぞれの場面において、高齢者への適切でわかりやすい対応をガイドライン<2017年12月1日制定>としてまとめ、代理店や募集人への周知・徹底に努めてまいりました。
- ご高齢の保険契約者等が増加しているなか、誤解や誤認識等を極力軽減し保険契約者等の安心をより一層高めるため、保険加入時の対応方法等の基準を強化したガイドラインへ改定<2024年4月1日改定>いたしました。  
 (例) 配慮が必要とされる高齢のお客さまの範囲を70歳以上のお客さまとする 等
- あわせて、具体的な取組みを中心とした代理店向けのガイドラインについても改定し、お客さまの状況に応じた丁寧でわかりやすい説明に努めるとともに、保険契約継続時における対応にも取り組んでおります。



# 【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

## 障がいを抱えたお客さまにも適切に対応するための態勢整備（継続実施）

- 「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が掲げる目的を踏まえ、「障がい者への対応に係る基本方針」<2023年2月制定>定め、さらに適切な対応を行うための「障がい者対応ガイドライン」<2024年4月1日改定>および「障がい者対応ルール」を制定し態勢の整備に努めております。
- 聴覚等に障がいのあるお客さまに対して、電話リレーサービスでのお問合せ受付を開始し、利用についての案内をホームページ上に掲載しております。

2023/02/01

株式会社メモリード・ライフ

**障がい者への対応に係る基本方針**

当社は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下、「障がい者差別解消法」という。)が掲げる目的を踏まえ、障がい者への適切な対応を行うことを組織として取組むため、以下対応の方針を定めます。

- 1] 障がい者の社会的障壁の除去のために不当な差別的取扱いを行わず、当社事業を行うにあたり障がい者から何らかの配慮を求められた場合には、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮を行うように努めます。
- 2] 障がいの状態に応じたコミュニケーションを大切にし、障がい者との建設的な対話による相互理解を通じて適切な対応に努めます。
- 3] 障がい者の人格と個性を尊重し、障がいによって分け隔てられることのない共生する社会の実現に向け、障がい者差別解消法等及び基本方針における上記対応を万全とするため、研修・啓発活動等の具体的な取組みを継続的に進めるように努めます。

以上

**障がい者対応ガイドライン**

2024年4月1日

株式会社メモリード・ライフ  
コンプライアンス委員会

**「障がい者対応ルール」**

本ルールは、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下「障がい者差別解消法」という。))が掲げる目的を踏まえ、障がい者への適切な対応を行うために示した取り組みです。別途ご案内している「障がい者対応ガイドライン」の内容をご理解いただいたうえで、本ルールに沿った対応をお願いします。

- <1> 障がい者の定義  
当社は、障がい者差別解消法第2条に基づき、障がい者を「身体障がい、知的障がい、精神障がい(発達障がいを含む)、その他の心身の機能障がい(以下「障がい」という。))がある方であって、障がいおよび社会的障壁により継続的に日常生活に支障または相当な制限を受ける状態にある方」と定義し、いわゆる障がい者手帳の所持者に限定していません。
- <2> 「障がい者による差別的な取扱い」の禁止  
障がい者差別解消法および金融庁所管事業分野における障がい者による差別の解消の推進に関する対応方針においては、「障がい者による差別的な取扱い」を禁止しています。
- <3> 差別的な取扱い  
各種手続き(新契約、解約その他の請求書、保険金請求)において以下の対応を行うこととする。  
【新契約申込み時】  
① 障がいにより、申込み自身での記入が困難な場合  
● 代理の署名(捺印)を認容サービス提供  
● 原則として2名等以内の同居の親族が代理(代筆者)については、お客様の状況により考慮します。  
● 申込書記事項に代筆者名、住所、代理理由、代筆された箇所を記載  
● 代筆時は上書き(管理印)同定  
② 障がいにより、口頭での商品説明が困難な場合  
● 筆談等によりお客様が理解しやすい工夫を行い説明する。  
● 代理店書記事項に具体的な対応状況を記載する。  
③ 障がいにより、パンフレット、約款等の書面での商品説明が困難な場合  
● 代読等によりお客様が理解しやすい工夫を行い説明する。  
※代読の際は、個人情報の正確な転写が生じないように留意して説明を行う。

可能な限りご家族の方の御ほうり方で説明を行い、必ず関係者名と職務を記載してください。



## 【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

### インターネットやデジタルツールを活用した利便性の高いサービスの提供

対面による相談・お問合せが困難な場合でも、インターネットを通じた様々な情報提供やタブレット・スマートフォンでも手軽に利用できる保険の申込システムを構築しております。

非対面でもお客さまに安全・安心を提供できるよう利便性の高いサービスの提供に努めてまいります。



#### ホームページのリニューアル

お客さまに分かりやすく見やすいデザイン・レイアウト等に配慮したホームページにリニューアルしました。



#### YouTubeを活用した商品紹介

お客さまがいつでも商品内容を確認できるよう、公式チャンネルにてCM等の動画を配信しております。



# 【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

## 自主点検の実施による募集態勢の確認（継続実施）

保険契約取引において適正な保険募集態勢の整備ならびにその構築が求められており、当社では、保険募集代理店業務の健全かつ適切な運営を確保するため、「自主点検」を年1回実施しております。（2025年10月実施）



株式会社メモリード・ライフ  
登録番号 関東財務局長（少額短期保険）第18号  
〒101-0044 東京都千代田区東区東2-4-16  
中ビル6階

2025年10月3日  
メ審第 25-06号

募集代理店 各位  
株式会社メモリード・ライフ  
営業部  
照会先：03-3233-0212

《募集代理店自主点検実施のお知らせ》  
拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
平素は当社の代理店業務に格別のお力添えを賜り、厚く御礼申して参ります。今般、2025年度の募集代理店様の自主点検を実施いたします。  
募集代理店様には、保険業法や監督指針により保険募集に運営を確保するための体制整備が求められており、少額短期保険自身が実施する「自主点検等」を通じて実施を把握し、不適合を修正する必要があります。  
昨年より《代理店管理システム》にて、自主点検を実施につきましては、各管理項目等にご案内いただき、最後に《送信いただきますようお願い申し上げます。》

記

1. 《代理店管理システム》における回答開始日  
・2025年10月3日（金）

2. 報告期限  
・2025年10月31日（金）

※ 詳細につきましては、《代理店管理システム》代理店自主点検実施案内をご参照ください。

2025年度 募集代理店自主点検実施要領(代理店管理システム用)  
「募集代理店自主点検確認報告書」につきましては、次の順序に沿って、ご回答（入力）ください。

1. 代理店主(代理店管理システムで完結)

(1) 自主点検チェックシート(店主用)の各項目について、代理店主様でご確認ください。  
※業務管理責任者が代行して実施する場合は、点検内容およびその結果を必ず代理店主様に報告してください。  
(2) 点検終了後、代理店管理システムに掲載されている自主点検確認報告書への入力、および自主点検チェックシート(店主用)の全ての設問にご回答（ご入力）いただき、最後に「送信する」ボタンを押してご回答ください。

2. 登録募集人(印刷してご使用ください)

(1) 登録募集人ごとに代理店管理システムに掲載されている【別紙3】自主点検チェックシート(募集人用)を印刷し、登録募集人の自主点検を実施してください。なお、点検実施後は、登録募集人より回収し、原本を貴社内で1年間保管してください。  
※代理店監査等、必要に応じて提出や閲覧を求められる場合があります。

【自主点検の進め方】代理店管理システムにログインし、「募集代理店自主点検」ボタンを押してください  
以下の順番でご対応ください。

1. 現状の確認・点検  
(チェックシートの記入)  
□代理店主(保険部門責任者や業務管理責任者による代行も可能)が、現在の体制整備の状況を確認するために、自主点検チェックシート(店主用)の確認項目について点検してください。  
(各様マニュアル、規程等の内容を精査し、最新の整備状況を入力されているかなど、現物をご確認ください。)  
□別紙3]自主点検チェックシート(募集人用)を印刷し、登録募集人への自主点検を実施してください。

2. 対応方法の検討  
体制整備の状況の確認・点検の結果、未整備、未実施、未対応等の項目がある場合には、対応方法・改善案等をご検討ください。

3. 報告  
(代理店管理システムで報告)  
自主点検確認報告書の各項目、および自主点検チェックシート(店主用)の全ての設問にご回答（ご入力）いただき、最後に「送信する」ボタンを押してください。

4. 保管  
実施後、別紙3]自主点検チェックシート(募集人用)の原本を貴社内で1年間保管してください。

5. 体制整備  
【株】メモリード・ライフにおいて自主点検チェックシート等の内容を確認後、未整備、未実施、未対応等の項目につきましては、体制整備に係る改善・支援の提案をさせていただきます。

【別紙1】 回答期限 2025年10月31日（金）

募集代理店自主点検確認報告書

◆2024年度募集代理店自主点検を実施のうえ、各事項について確認したことを報告いたします。

【別紙2】 募集代理店自主点検チェックシート（店主用）

1. 代理店主  
○ 代理店主  
○ 代理店主（または業務管理責任者）

【別紙3】 募集代理店自主点検チェックシート（募集人用）

1. 募集代理店自主点検実施日		【別紙2】 募集代理店自主点検チェックシート（店主用）	
募集代理店名		点検項目	
代表者名（店主）		No.	点検結果 (○:適合 / ×:不適合)
3. 業務管理責任者	所 役 氏 モ ル ガ	1. 業務管理責任者	○
		2. 「代理店管理システム」の最新バージョンがインストールされていること	○
		3. 「代理店管理システム」の最新バージョンがインストールされていること	○
		4. 「代理店管理システム」の最新バージョンがインストールされていること	○
		5. 「代理店管理システム」の最新バージョンがインストールされていること	○
		6. 「代理店管理システム」の最新バージョンがインストールされていること	○
4. 点検実施担当者	所 氏	7. 点検実施担当者の氏名	○
		8. 点検実施担当者の氏名	○
5. 個人情報管理責任者	所 氏	9. 個人情報管理責任者の氏名	○
		10. 個人情報管理責任者の氏名	○
6. 業務責任者	所 氏	11. 業務責任者の氏名	○
		12. 業務責任者の氏名	○
7. 法人代理店	所 氏	13. 法人代理店の氏名	○
		14. 法人代理店の氏名	○

【別紙3】 募集代理店自主点検チェックシート（募集人用）

No.	点検項目	点検結果 (○:適合 / ×:不適合)
1	募集人としての登録事項（氏名、住所等）に変更はない。（募集人は氏名のみ）変更がある場合は、すみやかに「登録事項変更届出書」を提出する必要があります。	はい いいえ
2	お取扱いに対し、募集人の権限（保険契約の締結の権限）を適切に管理している。	はい いいえ
3	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
4	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
5	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
6	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
7	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
8	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
9	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
10	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
11	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
12	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
13	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
14	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ
15	「（ウェブ）「チラシ」」に「ご契約内容（契約の概要）」を掲載していること。掲載内容は「ご契約内容（契約の概要）」と一致していること。	はい いいえ

回答が「いいえ」の場合、下記に該当点および改善内容を記入してください。

1. 実施日： 年 月 日

2. 募集代理店名： \_\_\_\_\_

3. 所属/部署： \_\_\_\_\_

4. 募集人（名）： \_\_\_\_\_

## 【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《遂行状況(主な取組結果)》

### 募集代理店への教育・研修・指導の実施による適切な募集態勢の維持・改善

- 募集代理店に対して、オンライン会議等も活用し、募集時の注意事項、販売条件改定に伴う研修や取扱商品に関する勉強会を継続的に実施しております。（2025年度：計597回実施）
- 募集代理店の高齢募集人に対して、適正な募集活動や保全活動が行われているかどうか適格性を定期的に確認し、その適格性が継続して維持されることを目的として、適格性確認テストを実施しております。（2025年9～10月実施）定期的な研修等を継続的に実施し、フォローすることで適正な募集行為を確保し、保険募集時のトラブル防止に努めてまいります。



◎保険業法および関連法令等を踏まえ、お客さまの保険加入に関するご意向を把握・確認し、お客さま本位の適切な保険募集を実施するよう徹底・指導しています。

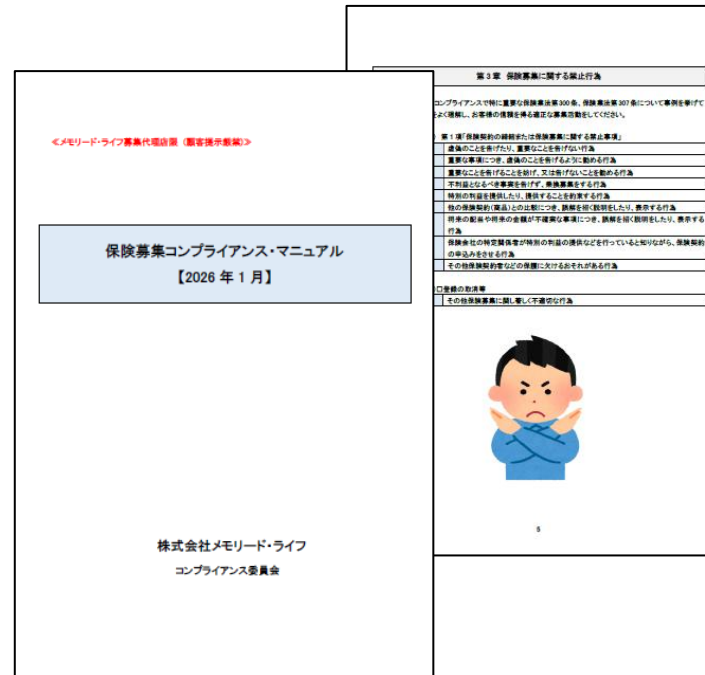
## 【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み

《遂行状況(主な取組結果)》

### 全役職員へ向けたコンプライアンス研修等の実施（継続実施）

当社では、お客さま本位の業務運営の定着を図るため、コンプライアンス等の研修により定期的に全役職員または保険募集代理店等への研修体制を整備し本方針の浸透に努めております。（全役職員向けコンプライアンス確認テスト[2025年下期] 他）

名前	管理者メモ		
<input type="checkbox"/> 2025年度コンプライアンス確認テスト(下期実施)	コンプライアンス意識の向上を目的として、コンプライアンスに係る重要 事項の理解度についてテストを行うものである。	編集	削除
<input type="checkbox"/> 2025年度コンプライアンス自己点検(上期実施)	コンプライアンス意識の向上を目的とし、日常においてコンプライアンス上重要な事項が遵守できているかについて、各自が自己点検を行なうものである。	編集	削除
<input type="checkbox"/> 2026年度コンプライアンス自己点検（上期実施）	2026年度コンプライアンス意識の向上を目的とし、日常においてコンプライアンス上重要な事項が遵守できているかについて、各自が自己点検を行うものである。	編集	削除



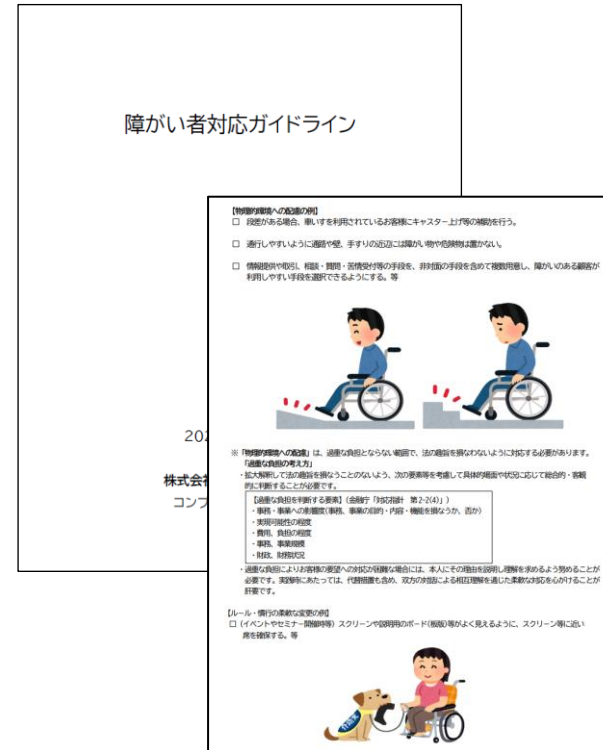
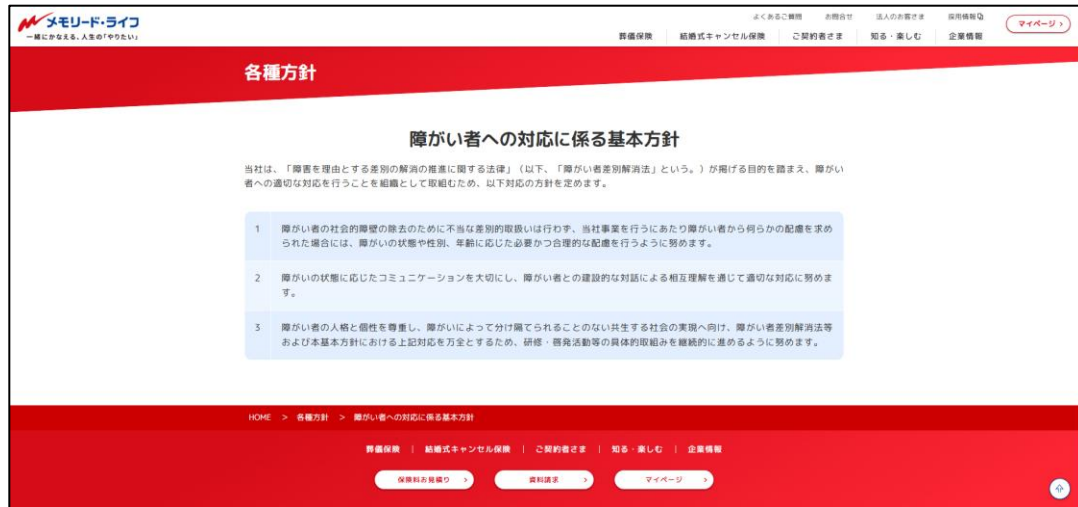
◎パートタイマー、派遣社員、委託社員も含めて、全役職員へ保険業法および関連法令等の確認・チェックを実施しお客さま本位の適切な業務運営の動機付け・意識付けとなる環境を整備しています。

# 【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み

《遂行状況(主な取組結果)》

## 全役職員へ向けた高齢者・障がい者への対応に係る教育・研修の実施

2024年4月に施行された改正障害者差別解消法を踏まえた「障がい者に配慮した保険募集に関する取組み」を実践する観点から「認知症サポーター養成講座」を全社員が受講する取組みを推進しております。今後も具体的な取組みを継続的に進めるよう全役職員へ周知・徹底を努めてまいります。



# 【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み

《遂行状況(主な取組結果)》

## 自主点検によるガバナンス・内部管理態勢のチェック/確認 (継続実施)

当社における業務の健全性の確保や適切な運営に向けた改善やリスクの軽減等を推進することを目的として、ガバナンス・コンプライアンス態勢および内部管理態勢をチェック・確認するため、チェックリストに基づく「自主点検」を定期的実施しております。

(2025年9月実施)

### ◎チェック項目：全142項目うち、要改善事項0件

2025年度内部管理態勢自主点検実施状況・取組詳細 (メモリード・ライフ)

項目	実施内容	実施状況	実施結果	実施時期	実施場所
1	業務の健全性の確保 (業務プロセスの透明化)	○	業務プロセスの透明化が図られており、健全性の確保が確認された。	2025年10月	本社
2	リスクの軽減 (リスク管理の徹底)	○	リスク管理の徹底が確認され、リスクの軽減が図られている。	2025年10月	本社
3	ガバナンスの強化 (取締役会の機能強化)	○	取締役会の機能が強化されており、ガバナンスの向上が確認された。	2025年10月	本社
4	コンプライアンスの徹底 (法令遵守の徹底)	○	法令遵守の徹底が確認され、コンプライアンスの向上が図られている。	2025年10月	本社
5	内部管理体制の整備 (業務効率化の推進)	○	業務効率化の推進が確認され、内部管理体制の整備が図られている。	2025年10月	本社
6	情報セキュリティの確保 (セキュリティ対策の徹底)	○	セキュリティ対策の徹底が確認され、情報セキュリティの確保が図られている。	2025年10月	本社
7	人材育成の推進 (従業員のスキルアップ)	○	従業員のスキルアップが推進されており、人材育成が確認された。	2025年10月	本社
8	顧客サービスの向上 (顧客満足度の向上)	○	顧客満足度の向上が確認され、顧客サービスの向上が図られている。	2025年10月	本社
9	環境対策の推進 (環境負荷の軽減)	○	環境負荷の軽減が確認され、環境対策の推進が図られている。	2025年10月	本社
10	社会貢献の推進 (社会貢献活動の実施)	○	社会貢献活動の実施が確認され、社会貢献の推進が図られている。	2025年10月	本社
11	災害対策の推進 (防災意識の向上)	○	防災意識の向上が確認され、災害対策の推進が図られている。	2025年10月	本社
12	品質管理の徹底 (品質向上の推進)	○	品質向上の推進が確認され、品質管理の徹底が図られている。	2025年10月	本社
13	労務管理の徹底 (労働環境の改善)	○	労働環境の改善が確認され、労務管理の徹底が図られている。	2025年10月	本社
14	財務管理の徹底 (財務健全性の確保)	○	財務健全性の確保が確認され、財務管理の徹底が図られている。	2025年10月	本社
15	経営戦略の実行 (経営目標の達成)	○	経営目標の達成が確認され、経営戦略の実行が図られている。	2025年10月	本社
16	組織力の強化 (組織文化の醸成)	○	組織文化の醸成が確認され、組織力の強化が図られている。	2025年10月	本社
17	イノベーションの推進 (新事業の開発)	○	新事業の開発が確認され、イノベーションの推進が図られている。	2025年10月	本社
18	デジタル化の推進 (業務効率化)	○	業務効率化が確認され、デジタル化の推進が図られている。	2025年10月	本社
19	サステナビリティの推進 (ESGの向上)	○	ESGの向上が確認され、サステナビリティの推進が図られている。	2025年10月	本社
20	危機管理の徹底 (危機対応力の向上)	○	危機対応力の向上が確認され、危機管理の徹底が図られている。	2025年10月	本社
21	顧客データの保護 (個人情報保護)	○	個人情報保護が確認され、顧客データの保護が図られている。	2025年10月	本社
22	サプライヤー管理の徹底 (調達プロセスの透明化)	○	調達プロセスの透明化が確認され、サプライヤー管理の徹底が図られている。	2025年10月	本社
23	競争優位の確保 (市場競争力の向上)	○	市場競争力の向上が確認され、競争優位の確保が図られている。	2025年10月	本社
24	ブランド力の向上 (ブランド価値の向上)	○	ブランド価値の向上が確認され、ブランド力の向上が図られている。	2025年10月	本社
25	社会的責任の履行 (社会貢献)	○	社会貢献が確認され、社会的責任の履行が図られている。	2025年10月	本社
26	環境負荷の軽減 (環境対策)	○	環境対策が確認され、環境負荷の軽減が図られている。	2025年10月	本社
27	労働者の権利の保護 (労働環境)	○	労働環境が確認され、労働者の権利の保護が図られている。	2025年10月	本社
28	財務健全性の確保 (財務管理)	○	財務管理が確認され、財務健全性の確保が図られている。	2025年10月	本社
29	経営目標の達成 (経営戦略)	○	経営戦略が確認され、経営目標の達成が図られている。	2025年10月	本社
30	組織文化の醸成 (組織力)	○	組織力が確認され、組織文化の醸成が図られている。	2025年10月	本社
31	新事業の開発 (イノベーション)	○	イノベーションが確認され、新事業の開発が図られている。	2025年10月	本社
32	業務効率化 (デジタル化)	○	デジタル化が確認され、業務効率化が図られている。	2025年10月	本社
33	ESGの向上 (サステナビリティ)	○	サステナビリティが確認され、ESGの向上が図られている。	2025年10月	本社
34	危機対応力 (危機管理)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
35	個人情報保護 (顧客データ)	○	顧客データが確認され、個人情報保護が図られている。	2025年10月	本社
36	調達プロセス (サプライヤー)	○	サプライヤーが確認され、調達プロセスが図られている。	2025年10月	本社
37	市場競争力 (競争優位)	○	競争優位が確認され、市場競争力が図られている。	2025年10月	本社
38	ブランド価値 (ブランド力)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
39	社会貢献 (社会的責任)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
40	環境対策 (環境負荷)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
41	労働環境 (労働者の権利)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
42	財務管理 (財務健全性)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
43	経営戦略 (経営目標)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
44	組織力 (組織文化)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社
45	イノベーション (新事業)	○	イノベーションが確認され、新事業が図られている。	2025年10月	本社
46	デジタル化 (業務効率)	○	デジタル化が確認され、業務効率が図られている。	2025年10月	本社
47	サステナビリティ (ESG)	○	サステナビリティが確認され、ESGが図られている。	2025年10月	本社
48	危機管理 (危機対応)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
49	個人情報 (顧客データ)	○	顧客データが確認され、個人情報保護が図られている。	2025年10月	本社
50	調達 (サプライヤー)	○	サプライヤーが確認され、調達プロセスが図られている。	2025年10月	本社
51	競争優位 (市場競争)	○	市場競争力が確認され、競争優位が図られている。	2025年10月	本社
52	ブランド (ブランド価値)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
53	社会 (社会的責任)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
54	環境 (環境対策)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
55	労働 (労働環境)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
56	財務 (財務管理)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
57	経営 (経営戦略)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
58	組織 (組織力)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社
59	イノベーション (新事業)	○	イノベーションが確認され、新事業が図られている。	2025年10月	本社
60	デジタル (デジタル化)	○	デジタル化が確認され、業務効率が図られている。	2025年10月	本社
61	サステナ (サステナビリティ)	○	サステナビリティが確認され、ESGが図られている。	2025年10月	本社
62	危機 (危機管理)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
63	個人情報 (個人情報)	○	個人情報保護が確認され、顧客データが図られている。	2025年10月	本社
64	調達 (調達)	○	調達プロセスが確認され、サプライヤーが図られている。	2025年10月	本社
65	競争 (競争優位)	○	競争優位が確認され、市場競争力が図られている。	2025年10月	本社
66	ブランド (ブランド)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
67	社会 (社会)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
68	環境 (環境)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
69	労働 (労働)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
70	財務 (財務)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
71	経営 (経営)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
72	組織 (組織)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社
73	イノベーション (イノベーション)	○	イノベーションが確認され、新事業が図られている。	2025年10月	本社
74	デジタル (デジタル)	○	デジタル化が確認され、業務効率が図られている。	2025年10月	本社
75	サステナ (サステナ)	○	サステナビリティが確認され、ESGが図られている。	2025年10月	本社
76	危機 (危機)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
77	個人情報 (個人情報)	○	個人情報保護が確認され、顧客データが図られている。	2025年10月	本社
78	調達 (調達)	○	調達プロセスが確認され、サプライヤーが図られている。	2025年10月	本社
79	競争 (競争)	○	競争優位が確認され、市場競争力が図られている。	2025年10月	本社
80	ブランド (ブランド)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
81	社会 (社会)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
82	環境 (環境)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
83	労働 (労働)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
84	財務 (財務)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
85	経営 (経営)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
86	組織 (組織)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社
87	イノベーション (イノベーション)	○	イノベーションが確認され、新事業が図られている。	2025年10月	本社
88	デジタル (デジタル)	○	デジタル化が確認され、業務効率が図られている。	2025年10月	本社
89	サステナ (サステナ)	○	サステナビリティが確認され、ESGが図られている。	2025年10月	本社
90	危機 (危機)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
91	個人情報 (個人情報)	○	個人情報保護が確認され、顧客データが図られている。	2025年10月	本社
92	調達 (調達)	○	調達プロセスが確認され、サプライヤーが図られている。	2025年10月	本社
93	競争 (競争)	○	競争優位が確認され、市場競争力が図られている。	2025年10月	本社
94	ブランド (ブランド)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
95	社会 (社会)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
96	環境 (環境)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
97	労働 (労働)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
98	財務 (財務)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
99	経営 (経営)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
100	組織 (組織)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社
101	イノベーション (イノベーション)	○	イノベーションが確認され、新事業が図られている。	2025年10月	本社
102	デジタル (デジタル)	○	デジタル化が確認され、業務効率が図られている。	2025年10月	本社
103	サステナ (サステナ)	○	サステナビリティが確認され、ESGが図られている。	2025年10月	本社
104	危機 (危機)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
105	個人情報 (個人情報)	○	個人情報保護が確認され、顧客データが図られている。	2025年10月	本社
106	調達 (調達)	○	調達プロセスが確認され、サプライヤーが図られている。	2025年10月	本社
107	競争 (競争)	○	競争優位が確認され、市場競争力が図られている。	2025年10月	本社
108	ブランド (ブランド)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
109	社会 (社会)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
110	環境 (環境)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
111	労働 (労働)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
112	財務 (財務)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
113	経営 (経営)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
114	組織 (組織)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社
115	イノベーション (イノベーション)	○	イノベーションが確認され、新事業が図られている。	2025年10月	本社
116	デジタル (デジタル)	○	デジタル化が確認され、業務効率が図られている。	2025年10月	本社
117	サステナ (サステナ)	○	サステナビリティが確認され、ESGが図られている。	2025年10月	本社
118	危機 (危機)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
119	個人情報 (個人情報)	○	個人情報保護が確認され、顧客データが図られている。	2025年10月	本社
120	調達 (調達)	○	調達プロセスが確認され、サプライヤーが図られている。	2025年10月	本社
121	競争 (競争)	○	競争優位が確認され、市場競争力が図られている。	2025年10月	本社
122	ブランド (ブランド)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
123	社会 (社会)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
124	環境 (環境)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
125	労働 (労働)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
126	財務 (財務)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
127	経営 (経営)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
128	組織 (組織)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社
129	イノベーション (イノベーション)	○	イノベーションが確認され、新事業が図られている。	2025年10月	本社
130	デジタル (デジタル)	○	デジタル化が確認され、業務効率が図られている。	2025年10月	本社
131	サステナ (サステナ)	○	サステナビリティが確認され、ESGが図られている。	2025年10月	本社
132	危機 (危機)	○	危機管理が確認され、危機対応力が図られている。	2025年10月	本社
133	個人情報 (個人情報)	○	個人情報保護が確認され、顧客データが図られている。	2025年10月	本社
134	調達 (調達)	○	調達プロセスが確認され、サプライヤーが図られている。	2025年10月	本社
135	競争 (競争)	○	競争優位が確認され、市場競争力が図られている。	2025年10月	本社
136	ブランド (ブランド)	○	ブランド力が確認され、ブランド価値が図られている。	2025年10月	本社
137	社会 (社会)	○	社会的責任が確認され、社会貢献が図られている。	2025年10月	本社
138	環境 (環境)	○	環境対策が確認され、環境負荷が図られている。	2025年10月	本社
139	労働 (労働)	○	労働環境が確認され、労働者の権利が図られている。	2025年10月	本社
140	財務 (財務)	○	財務管理が確認され、財務健全性が図られている。	2025年10月	本社
141	経営 (経営)	○	経営戦略が確認され、経営目標が図られている。	2025年10月	本社
142	組織 (組織)	○	組織力が確認され、組織文化が図られている。	2025年10月	本社

2020年10月施行  
総務部

### 内部管理態勢自主点検実施要領

**1. 目的**  
本取扱要領は、日本少額短期保険協会において策定された「自主点検チェックリスト」に基づき、各チェック項目の状況を点検・検証し、当社における業務の健全性や適切な運営に向けて、必要な改善ならびにリスクの軽減等を推進するため、その実施方法等の取り扱いを定めるものである。  
※ 「協会自主点検チェックリスト」および「実施要領」については、別紙参照のこと

**2. 自主点検の実施方法**  
(1) 実施時期・期間： 毎年7月に1～2ヶ月間に実施(年1回)  
(2) 実施内容： 「自主点検チェックリスト」(別紙参照)の各項目  
※ 当社の特性により必要な項目は適宜追加する。  
(3) 実施手順：  
① 各点検項目の担当部門にて、各項目の対応実施状況を判定し、改善を要する場合には改善策を立案のうえ、チェックリストへ記載する。  
② 各点検項目の牽制部門にて、①の判定および改善策に対する検証を行い、その判定結果ならびにコメントを記載する。  
③ 各点検項目の担当役員および取締役社長にて、①②の記載内容(改善状況等)を確認・把握し、必要に応じて担当部門とヒアリングおよび必要な改善指示を行う。また、対応した改善策が完了した場合は、完了日に日付を記入する。

**3. 自主点検の報告体制**  
(1) 経営会議への報告：  
① 毎年9月に、上記(3)①～③の点検結果一覧を統括部署にて経営会議へ報告する。  
② 経営会議における他部署メンバー等の確認により、改善策の変更や必要な改善策の追加を行う。  
(2) 取締役会への報告：  
① 経営会議の報告状況を踏まえて、毎年10月に、取締役会の報告事項へ付議し、自主点検結果および対応状況を報告する。



# 【方針6】 方針の定着・浸透に向けた取組み

《遂行状況(主な取組結果)》

## 全役職員へ向けたe-ラーニングによる社内研修環境の構築（継続実施）

当社では、お客さま本位の業務運営の定着を図るため、定期的に行っているコンプライアンス研修等のほか各業務や法令等に係る各種研修コンテンツを「WEB研修」や「e-ラーニング」で全役職員が自主的に受講できる研修環境を整備し取り組んでおります。



コース名:【人事・労務】2025年度ハラスメント研修			
		終了率 100%	
【人事労務】2025年度ハラスメント研修			
コンテンツ名	種類	進捗率/得点	最終学習日
はじめに	レッスン	100	2026/03/09
1.【教材(研修資料)】	レッスン	100	2026/03/09
2.動画で学ぶハラスメント	レッスン	100	2026/03/09
3.【チェック・確認テスト】《全受講者必須》(15問)	テスト	合格 100 <a href="#">履歴を見る</a>	2026/03/09

(合格ライン:100点)