

#### 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「意向把握」を帳票として作成し、運用をしています。

意向把握に対応する生命保険新契約件数 2,636 件 (2022.4.1～2023.3.31)

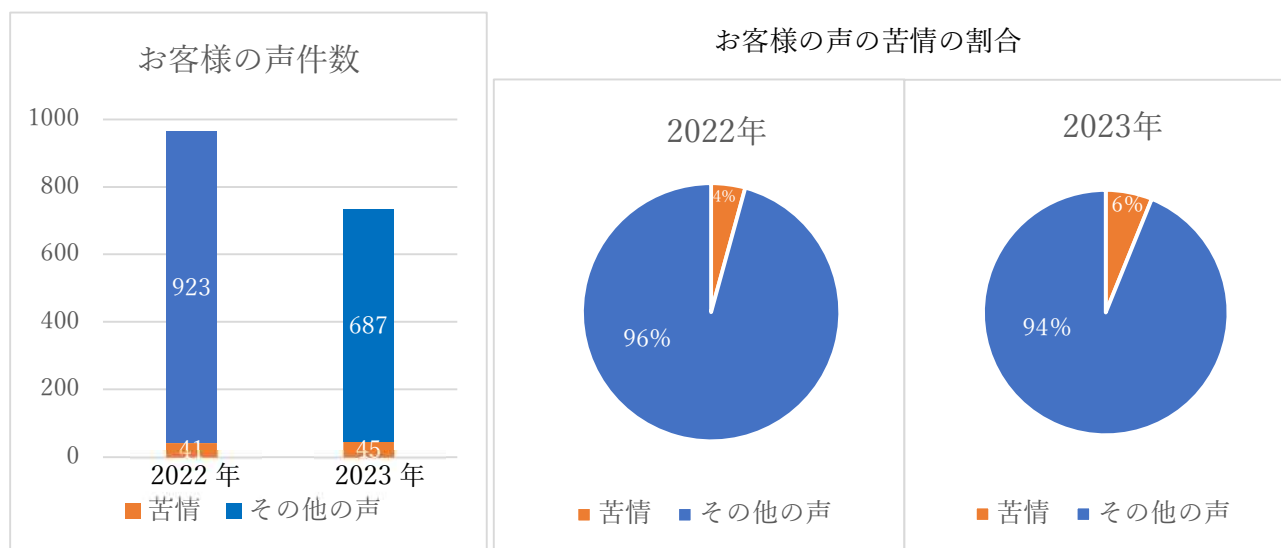
意向把握に対応する生命保険新契約件数 2,374 件 (2023.4.1～2024.3.31)

生命保険については全件、意向把握と紐づけがされています。

## KPI 指標：苦情件数とその内容

2022 年分：受付日 2022.4.1～2023.3.31

2023 年分：受付日 2023.4.1～2024.3.31



### <2022 年 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

- ・保金に関する案内ミス、折り返しの対応が遅い、担当者変更をしてほしい

### <2023 年 苦情内容>

保険会社への不満・・・5

- ・フリーダイヤルが繋がらない、電話口の対応が不案内

代理店への不満・・・35

- ・保金に関する案内ミス、折り返しの対応が遅い、担当者変更をしてほしい

※うち IFA24 件・・・メール誤送信による苦情

その他・・・5

- ・勘違い等

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。