『お客様に絶大に支持される会社宣言』に関する取組方針
2024年5月期/2025年5月期 取組状況・成果指標（KPI）

2025年7月1日

Newton Financial Consulting

NEWTON FINANCIAL CONSULTING,Inc.
東京都新宿区新宿五丁目17番18号

株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティングは、2024年5月期(2024年4月1日～2024年5月31日) および、2025年5月期（2024年6月1日～2025年5月31日） において、『お客様に絶大に支持される会社宣言』の実践に向け、以下の取組を実施いたしましたのでご報告いたします。あわせて、これらの取組に基づく成果指標（KPI）についてもご報告いたします。

■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」）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」）の、どの原則に対応しているかを示しています。また《》内は、当社取組方針「お客様に絶大に支持される会社宣言」の、どの方針に該当するかを示しています。

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」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認下さい。
https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html

当社取組方針「お客様に絶大に支持される会社宣言」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://newton-fc.com/policy/declaration

		当社取組方針「お客様に絶大に支持される会社宣言」						
		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	取組方針7
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1～5)				○		○	
原則６　「顧客にふさわしいサービスの提供」※	(注1～注7 / 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6（注3）」および、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の「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）」は本宣言の対象とはしておりません。

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2024年5月期/2025年5月期取組状況

取組状況1　「お客様に絶大に支持される会社」であるために

【原則2】
《取組方針1》

当社は、テレマーケティングを中心として全47都道府県の高齢層から若年層まで幅広い年齢のお客様より保険加入のお申し込みを頂いており、ご契約内容の確認やご請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内並びに契約保全、新商品の情報提供等を目的として、お客様一人一人のご事情に合わせて、フォローコールを行っております。

当社は販売チャネルとして、電話によるテレマーケティングを中心とした通信販売を主軸とし、お客様のライフスタイルや多様化するに応じた保険の販売を行っております。
2024年5月期/2025年5月期におけるチャネル別の保険販売の構成比は、以下の通りです。

月期	テレマ販売	WEB面談	対面販売	ショップとの共同販売
2025年5月期	61.9%	5.6%	3.8%	28.7%
2024年5月期	60.4%	6.8%	3.1%	29.7%

これらの取組の結果、お客様にご支持いただき当社がご担当させていただいている契約数について、「2024年5月期/2025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。また、フォローコールの状況については、「2024年5月期/2025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© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2024年5月期/2025年5月期取組状況

取組状況2　コンプライアンス態勢の整備

【原則2】
《取組方針2》

お客様から当社に寄せられる苦情等は、様々な経路通じて当社コンプライアンス部門に集約されております。コンプライアンス部門では、これらの苦情を調査・分析し、問題点とその原因を明確にしたうえで、営業部門と連携し改善策し改善策を策定・実施しております。
また、苦情発生状況および改善策は、月次で開催されるコンプライアンス委員会に報告されています。さらに、お客様の声を全従業員に共有し、再発防止策を徹底するために、Eラーニングを活用した学習サイトを通じて、月次での周知・教育を行っております。

当社では本年度、営業部門および管理部門を対象に、内部監査部門による内部監査を実施しました。監査で発見された指摘事項については、関係部門に改善報告を求め、業務品質の改善・向上に取り組んでおります。

当社では、プライバシーマーク認証規格に基づき、年間計画を策定・運用し、情報セキュリティ体制の維持・向上に努めています。また、サイバーセキュリティ対策として、必要な技術的措置を講じるとともに、従業員教育についてもEラーニングを活用した学習サイトを通じて、原則として月次で実施しております。
2024年5月期および2025年5月期には、情報セキュリティ研修を計12回実施し、標的型攻撃メール訓練を行うなど、従業員の知識向上とセキュリティ意識の強化に努めました。

当社では、会社におけるコンプライアンス体制の整備・強化を、的確・公正かつ効率的に遂行するため、「コンプライアンス委員会」を設置しています。同委員会では、コンプライアンスに関する重要事項について現状把握、審議、ならびに必要な決議を行う場として位置付けています。同委員会では、お客様の声の受付状況、保険募集業務におけるモニタリングおよび検証結果、情報セキュリティの運用状況、内部監査の結果について報告を受けています。これらの報告内容を基づき、具体的な改善策を検討・実施し、コンプライアンス体制の継続的な向上に取り組んでいます。
また、これらの取り組みを通じて、PDCAサイクルを確実に運用し、実効性の高いコンプライアンス管理を推進しています。コンプライアンス委員会は、原則として月次で開催しており、2024年5月期および2025年5月期においては、計10回実施しました。
※なお、2025年2月に発生したインシデントへの対応を最優先としたため、同年2月から5月にかけての委員会は開催を見合わせました。

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2024年5月期/2025年5月期取組状況

取組状況3　当社からの保険商品のご案内について

【原則3】
《取組方針3》

当社ではお客様の利益等が不当に害される、利益相反となることの無いように、営業部門における募集人以外の第三者および営業部門とは別の管理部門による音声ログのモニタリングや活動記録のモニタリング及びお客様からご契約の申込を頂いた後、営業部門とは別の管理部門からお客様に連絡し、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）を行い、説明不足、誤った説明等が確認された場合には、お客様への訂正のご案内および募集人への指導教育を行っております。

なお、音声ログ確認及び後確認の状況は、「2024年5月期/2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標3」に示しております。

取組状況4　お客様への十分かつ分かりやすい説明と情報の提供

【原則4、5｜補充原則5】
《取組方針4》

保険商品の保障内容及び重要事項や不利益事項、乗換・解約新規契約時の不利益事項等、保険商品をご案内する上で説明が必要な事項、契約概要・注意喚起情報等の内容を説明漏れの無いよう正しく説明を行い、ご理解いただいたことを確認するために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毎のチェックシートを整備の上、お客様への説明を行い、記録しております。

また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席やご家族の方への説明、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、適切な説明および情報の提供を行えているかを音声ログ確認及び後確認にて確認しております。

加えて、外貨建保険や変額保険などの特定保険商品をご案内する際には、為替リスクや解約返戻金が市場金利の影響を受ける可能性など、リスクに関する情報、リスクとリターンの関係・商品の特性、またお客様がご負担いただく各種手数料（例：外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用等）についても、当該手数料がどのようなサービスの対価であるかを含め、パンフレット・契約概要・注意喚起情報等を活用しながら、適切に情報提供を行っています。

なお、音声ログの確認および後確認の状況については、「2024年5月期／2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）　成果指標3」に示しております。

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2024年5月期/2025年5月期取組状況

取組状況5　お客様に相応しいサービスの提供

【原則6｜補充原則5】
《取組方針5》

通信販売においては、年齢や性別などのお客様情報をもとに、ご意向を推定し、該当する保険種類の募集資料をお送りしています。その後、推奨理由を含めた商品等の説明を行い、お客様が申込を希望される保険種類を「最終のご意向」として記録しております。
対面販売においては、「お客様ご要望お伺い書」を用いてお客様のご意向を直接お伺いし、推奨商品の絞り込みを行ったうえで、ご意向に沿った商品をご提案しております。その際に、推奨理由についても丁寧にご説明し、商品が決定した段階で「最終的なご意向」を確認し、当初のご意向との相違がないかを確認しています。
いずれの場合においても、お申込みを受理する時点で、適正に記録がなされているか確認を行っております。

当社は、情報セキュリティ対策を十二分に行った上で、お客様の情報を顧客管理システムにて一元管理を行っており、お客様へ適正なアフターフォローを行うため、適宜最新化を行っております。
また、口座振替契約のお客様を対象に、引落日に引落されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」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、フォローコールの状況は、「2025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、社内研修の実施やコンサルティング力や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、保険会社とも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© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2024年5月期/2025年5月期取組状況

取組状況6　保険募集管理体制の整備

【原則3、4、5、6 ｜補充原則3、4、5】
《取組方針6》

当社は保険募集・コンプライアンス遵守に係る各種社内規則として、コンプライアンスマニュアルを始めとした各種業務ガイドライン・マニュアルを整備し、各保険会社のガイドライン・マニュアル等と合わせ当社内イントラネットへ掲載しており、募集人が保険募集時にいつでも確認できるような体制としております。
内容に関しては保険会社による商品の改訂や新商品の販売・ルールの変更やお客様の声や内部監査の結果、コンプライアンス委員会で策定された改善策を盛り込む等、随時見直し、最新化を行っております。

当社では、上記社内規則等に準じた保険募集業務が適切に行われているかを確認するため、Eラーニングシステムを活用し、募集人自身が自身の業務内容をセルフチェックする体制を整備しています。このセルフチェックは、原則として月次で実施し、2024年5月期および2025年5月期は計10回実施しています。また、営業部門においては、保険募集を行った募集人以外の第三者が音声ログをモニタリングし、ご案内内容が適正であったかを確認しています。不適切な案内が確認された場合には、お客様に対して改めて適正なご案内を実施しました。

通信販売においては、すべての電話音声ログを録音し、その内容を営業部門とは独立した管理部門の担当者が確認しております。内容に問題が認められた場合には、担当者からフィードバック等を行い、募集品質の向上に努めております。また、これらのモニタリング状況について保険会社へ報告を行い、双方で内容の検証および情報共有を図ることで、継続的な業務改善に取り組んでおります。
対面販売においては、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。また、お客様からご契約のお申込みをいただいた後には、営業部門とは別の管理部門よりお客様にご連絡を差し上げ、ご契約内容が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。

なお、音声ログ確認及び後確認の状況は、「2024年5月期/ 2025年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）成果指標3」に示しております。

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2024年5月期/2025年5月期取組状況

取組状況7　従業員への適切な動機付けの枠組み

【原則7】
《取組方針7》

- 適切な保険募集を行うために、Eラーニングを活用した学習サイトを使用し、月次で計10回のコンプライアンス研修等を行っております。また、コンプライアンスに係る周知についても随時社内イントラサイトへ掲載しております。

- 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で、達成度を共有し、報酬に反映しています。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。

- ご契約の申込を頂いたお客様に対しては、電話にてご契約の最終意思確認（後確認）並びに募集人への満足度調査を行っております。 当社では「お客様の声制度」を設け、この満足度調査でご満足のお声を多く頂戴した、またお客様から感謝のお手紙をいただいた等した場合は、対象の従業員を表彰しております。
  なお、満足度調査の結果は、「2025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。

当社は、保険契約をご案内するにあたって最も重要なことは、お客様の状況に合わせ、ご意向に沿い、必要な情報を適正に提供しご契約いただいた結果、お客様の万が一の時に無事に保険金・給付金をお受け取りいただき、お客様へご安心をお届けできることであると考えております。
これら取組状況1～7の総合的な結果として、当社を通じて保険契約をいただいたお客様がどれだけ保険金・給付金をお受け取りいただけたかを、「2024年5月期/2025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。

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■2024年5月期/2025年5月期　取組状況に係る成果指標（KPI）

当社「お客様に絶大に支持される会社宣言」に基づく顧客本位の業務運営に関する方針・取組状況に係る成果に関して、以下の指標を公表致します。取組及びその成果指標に関しては、定期的に更新・見直しを行い、更なる顧客本位の業務運営の浸透に努めて参ります。

本成果指標の<>は、「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2024年5月期/2025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。

対象期間：
（2025年5月期）2024/6/1～2025/5/31
（2024年5月期）2024/4/1～2024/5/31

成果指標1　お預かりしている保有件数及び商品種別毎割合　<取組状況1>

保有件数	363,057件

分類	保険種類	保有割合
生命保険	医療保険	58.7%
	終身保険	16.0%
	がん・三大疾病保険	1.8%
	計	89.8%

分類	保険種類	保有割合
損害保険	傷害保険	2.2%
	自動車保険	0.2%
	火災保険	0.2%
	その他	0.2%
	計	2.8%
少額短期	終身保険	6.0%
	医療保険	1.0%
	その他	0.4%
	計	7.4%

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■2024年5月期/2025年5月期　取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標2　お申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1、5>

保全対象世帯数	フォローコール数			対応率
		2024年5月期	2025年5月期	
175,475件	142,405件	45,775件	96,630件	81.2%

※保全対応対象世帯に対し、契約内容のご確認や給付金の漏れ防止、保全手続きのご案内、新商品に関する情報提供などを行った連絡状況です。

成果指標3　お申込みいただいた契約における確認状況

<取組状況3 、6>

期別内訳	新契約取扱件数	モニタリング・後確認 実施率
2025年5月期	15,594件	95.5%
2024年5月期	3,103件	95.4%

※新契約取扱件数は、当社が主幹事として取り扱った契約件数を指します。
※モニタリング・後確認実施率は、お申込みいただいたご契約に対し、保険会社へ受け渡しを行う際に実施した音声ログのモニタリング、または電話による後確認の実施率を示します。

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.

■2024年5月期/2025年5月期　取組状況に係る成果指標（KPI）

成果指標4　お申込みいただいたお客様の満足度

＜取組状況7＞

お客様の声分類	2024年5月期	2025年5月期
「ご満足」の声	93.7%	94.7%
「ご不満」の声	2.1%	2.2%
「どちらでもない」	4.3%	3.1%

※お申込みいただいたお客様を対象に、電話にて募集人への満足度調査を実施した際に取得した内訳です。

成果指標5　当社からご契約いただいたお客様への保険金・給付金支払実績

＜取組状況1,2,3,5,6,7＞

2025年5月期	61億円
2024年5月期	10億円

累計給付金実績
1,649億円

※当社において支払件数が多い保険会社上位3社の合計です。
※金額は千万円未満切り捨てとなります。

Copyright© Newton Financial Consalting,Inc.All Rights Reserved.