

『お客様に絶大に支持される会社宣言』に関する取組方針  
2026年5月期 取組状況・成果指標（KPI）

2026年6月30日



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、2026年5月期（2025年6月1日～2026年5月31日）において、当社の『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。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

本取組状況に記載している【 】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」といいます。）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」といいます。）のうち、対応する原則を示しています。また、《 》は、当社取組方針である「お客様に絶大に支持される会社宣言」における該当する方針を示しています。

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の詳細については、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「お客様に絶大に支持される会社宣言」の詳細については、当社ホームページをご確認ください。

<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り、金融商品の組成には関与しておりません。このため、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）」については、本宣言の対象外としております。

# ■「お客様に絶大に支持される会社宣言」 2026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に、全国47都道府県の若年層から高齢層まで、幅広い年代のお客様から保険加入のお申込みをいただいております。また、ご契約内容の確認、ご請求漏れの可能性がある給付金・保険金のご案内、契約保全、新商品に関する情報提供等を目的として、お客様お一人おひとりのご事情に応じたフォローコールを実施しております。

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に、お客様のライフスタイルや多様化するニーズに応じた保険商品の販売を行っております。

2026年5月期のチャネル別保険販売構成比は、以下のとおりです。

月期	テレマ販売	Web面談	対面販売	共同募集
2026年5月期	63.2%	5.3%	2.2%	29.3%

これらの取組の結果、お客様からご支持いただき、当社が担当させていただいているご契約数については、「2026年5月期取組状況に係る成果指標（KPI）」の「成果指標1」に示しております。また、フォローコールの実施状況については、同「成果指標2」に示しております。

## 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、様々な経路を通じて当社の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、これらの苦情等を調査・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、改善策を策定・実施しております。

また、苦情の発生状況および改善策については、月次で開催されるコンプライアンス委員会に報告しております。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、Eラーニングを活用した学習サイトを通じて、月次で周知・教育を行っております。

当社では本年度（2026年5月期）、営業部門および管理部門を対象に、営業・管理部門から独立した内部監査部門による内部監査を実施しました。監査結果についてはコンプライアンス委員会へ報告しました。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るとともに、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・向上に努めております。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、従業員教育として、Eラーニングを活用した学習サイトを通じて、原則として月次で情報セキュリティ研修を実施しております。加えて、標的型攻撃メール訓練を実施するなど、従業員の知識向上およびセキュリティ意識の強化に努めております。2026年5月期においては、情報セキュリティ研修を計12回実施しました。

当社では、コンプライアンス態勢の整備・強化を的確、公正かつ効率的に推進するため、「コンプライアンス委員会」を設置しております。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を把握し、審議するとともに、必要な決議を行っております。

また、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、内部監査の結果等について報告を受けております。これらの報告内容に基づき、具体的な改善策を検討・実施し、PDCAサイクルを通じてコンプライアンス態勢の継続的な向上に取り組んでおります。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、2026年5月期においては計12回開催しました。

## 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、お客様の利益が不当に害されることや利益相反が生じることのないよう、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り、音声ログや活動記録のモニタリングを実施しております。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からお客様にご連絡し、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）を行っております。これらの確認において、説明不足や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を行うとともに、募集人への指導・教育を実施しております。

なお、音声ログ確認および後確認の状況は、「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3、4、5】  
《取組方針4》

保険商品の保障内容、重要事項および不利益事項、乗換契約・解約新規契約時の不利益事項等、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含め、説明漏れが生じないよう適切に説明し、お客様にご理解いただいたことを確認しております。テレマーケティングを中心とした通信販売においては、保険商品ごとにチェックシートを整備したうえで、お客様への説明内容を記録しております。

また、ご高齢のお客様に対しては、ご家族の同席やご家族への説明、検討に必要な時間的余裕の確保等に関する社内ルールを定め、よりきめ細やかな対応を行っております。適切な説明および情報提供が行われているかについては、音声ログ確認および後確認により確認しております。

加えて、外貨建保険や変額保険など特定保険契約に該当する保険商品をご案内する際には、為替リスク、解約返戻金が市場金利の影響を受ける可能性、リスクとリターンの関係および商品の特性に加え、お客様にご負担いただく各種手数料等についても、当該手数料等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おります。

なお、音声ログ確認および後確認の状況については、「2026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5

### お客様に相応しいサービスの提供

【原則6】 | 【補充原則3、4、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おります。その後、推奨理由を含めた商品等の説明を行い、お客様が申込み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、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「最終のご意向」を確認し、当初のご意向との相違がないかを確認しております。

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。

当社では、情報セキュリティ対策を十分に講じたうえで、お客様の情報を顧客管理システムにて一元的に管理しており、お客様へ適正なアフターフォローを行うため、登録情報の適切な更新を行っております。また、口座振替契約のお客様を対象に、引落日に保険料の引落しができず保険契約が失効状態となることを未然に防止するため、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については、「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、根本的な課題の解決に取り組んでおります。また、その分析結果を踏まえ、社内研修の実施やコンサルティング力およびアフターフォロー体制の強化を継続的に推進しております。さらに、保険会社と定期的にミーティングや情報交換を実施し、課題解決に向けた取組を進めております。

## 取組状況6

### 保険募集管理態勢の整備

【原則3、4、5、6】 | 【補充原則3、4、5】  
《取組方針6》

当社は、保険募集および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はじめとした各種業務ガイドライン・マニュアルを整備しております。また、各保険会社のガイドライン・マニュアル等と併せて当社内イントラネットへ掲載し、募集人が保険募集時にいつでも確認できる体制としております。これらの社内規則等については、保険会社による商品の改訂、新商品の販売、ルールの変更、お客様の声、内部監査の結果およびコンプライアンス委員会で策定された改善策等を踏まえ、随時見直しを行い、内容の更新を実施しております。

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、募集人自身が業務内容をセルフチェックできる体制を整備しております。このセルフチェックは原則として月次で実施しており、2026年5月期には12回実施しました。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るかを確認しております。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行うとともに、募集人へのフィードバックおよび指導・教育を実施しております。

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を行うなど、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は保険会社へ報告し、双方で内容の検証および情報共有を行うことで、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、営業部門の責任者および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。

なお、音声ログ確認および後確認の状況は、「2026年5月期 取組状況に係る成果指標（KPI） 成果指標3」に示しております。

## 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》

当社では、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通じて、コンプライアンス研修等を原則として月次で実施しております。2026年5月期には12回の研修を実施しました。募集人のコンプライアンス知識、取扱商品およびサービスに関する理解の向上に努めました。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へ掲載し、従業員が必要な情報を確認できる体制を整備しております。

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を通じて達成状況を共有し、その結果を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。

ご契約のお申込みをいただ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）なら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」を設けており、満足度調査において多くのご満足の声をいただいた場合や、お客様から感謝のお手紙をいただいた場合等には、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、「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。

当社は、保険契約をご案内するにあたり、お客様の状況およびご意向を踏まえ、必要な情報を適正かつ分かりやすく提供したうえで、ご契約いただくことが重要であると考えております。その結果として、万が一の際に、お客様に保険金・給付金を適切にお受け取りいただけるようにすることが、お客様へ安心をお届けするうえで重要であると認識しております。

これら取組状況1～7の総合的な結果として、当社を通じてご契約いただいたお客様に対する保険金・給付金の支払実績を、「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。

## ■ 2026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および取組状況に係る成果指標について、以下のとおり公表いたします。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、当社取組方針である「お客様に絶大に支持される会社宣言」に基づく2026年5月期の各取組に対応する成果指標であることを示しています。

### 成果指標1

### お預かりしている保有契約件数および商品種別の保有割合

〈取組状況1〉

対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

保有件数

349,249件

分類	保険種類	保有割合	分類	保険種類	保有割合
生命保険	医療保険	57.0%	損害保険	傷害保険	1.9%
	死亡保険	15.9%		自動車保険	0.2%
	がん・三大疾病保険	14.2%		火災保険・地震保険	0.2%
	年金・養老・学資保険等	2.0%		その他	0.2%
	<b>計</b>	<b>89.1%</b>		<b>計</b>	<b>2.5%</b>
			少額短期	死亡保険	6.5%
				医療保険	1.2%
				その他	0.7%
				<b>計</b>	<b>8.4%</b>

## ■ 2026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
128,901件	117,315件	91.0%

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

※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
2026年5月期上期	10,528件	96.9%

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

※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。

## ■ 2026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	2026年5月期上期
「ご満足」の声	96.0%
「ご不満」の声	1.7%
「どちらでもない」	2.3%

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

※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>

給付金実績	累計給付金実績
45億円	1,742億円

※対象期間：2026年5月期上期（2025/6/1～2025/11/30）

※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。