# 2026年度お客さま本位の業務運営方針　取組状況

2026年10月1日現在

| | 方針 | 具体的な取組み | 取組状況　ＫＰＩ |
|---|---|---|---|
| 方針１ | **お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させる取組み** | ①当社の存在意義や目指すべき姿を全社員で共有しお客さま本位の行動に結びつけるため、「経営理念」、「ビジョン」、「行動指針」を定めるとともに、その理解と浸透を図ります。<br><br>②国際標準であるISO9001「品質マネジメントシステム」の仕組みを活用、維持し、保険代理店事業の質の向上および「お客さま満足度の向上」を図ります。<br><br>③お客さま本位の業務運営の定着を図る為、内部監査を通じて法令遵守ならびに募集管理全般の有効性・適切性について評価・検証を行います。<br>また、監査により発見された課題や問題点について改善策を検討・実行し、自立的な内部管理態勢の構築を図ります。<br><br>④お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスおよび最適なご提案が行えるよう、定期的な教育・研修を実施します。<br>あわせて、自己啓発の推奨および支援を行い、社員一人ひとりの人材力の強化に取り組みます。<br><br>⑤保険募集人が遵守すべき法令、監督指針、ガイドラインおよび社内業務運営ルール等について、コンプライアンスに関する教育・研修を継続的に実施します。 | ①ISO9001認証の維持・継続<br>→4月品質マネジメント研修実施済<br><br>②内部監査の実施・指摘事項に対する改善率<br>→内部監査実施予定月：10月<br>→指摘事項に対する改善率：76%<br><br>③社内勉強会の定期開催実施回数<br>→４月～9月で18回実施済<br><br>④保険会社との定例会の実施回数<br>→4月～9月で4回実施済<br><br>⑤コンプライアンス研修の実施回数<br>→４月～9月で6回実施済 |

| | 方針 | 具体的な取組み | 取組状況　ＫＰＩ |
|---|---|---|---|
| **方針２** | **お客さまの声を活かした業務運営** | ①当社はお客さまの声を業務改善に活かすため、アンケートや日常のご相談、苦情、ご要望等を通じて寄せられたお客さまの声を幅広く収集します。<br><br>②お客さまの声については、定期的に社内で共有・検証を行い、必要に応じて業務プロセスや説明内容の改善に反映させます。<br><br>③これらの取り組みを通じて、お客さま本位の業務運営の定着とサービス品質の向上を図ります。 | ①お客さまアンケート平均値<br>→NPS　95.5%<br><br>②お客さまの声の収集件数<br>→4月～9月合計54件<br><br>③お客さまの声のホームページへの毎月掲載<br>→4月～9月毎月掲載済 |
| **方針3** | **お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスのご提供** | ①当社では、当社の行動指針や、当社がご提案できる商品・サービスおよびご提案の流れについてご説明のうえ、お客さまのご理解を得られてから具体的なご相談を実施いたします。<br><br>②お客さまのご意向把握、比較推奨販売方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。<br><br>③保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面を活用し、分かりやすい言葉で丁寧な説明を実践します。<br><br>④ご高齢のお客さまに対しては、対応ルールを定め複数回の丁寧なご説明の実施や、必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただけるよう対応します。<br><br>⑤障がいのあるお客さまに対しては、障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、適切な体制を整備するとともに、必要かつ合理的な配慮をいたします。<br><br>⑥外貨建保険・変額保険などの特定保険商品を取扱う場合には、保険会社が作成するパンフレット等の資料に基づき、為替変動リスク、手数料、保険関係費用等の重要な情報を適切に提供するとともに、お客さまの理解度に配慮した分かりやすい説明を行います。 | ①満期日７日前証券作成率<br>→98.8%<br><br>②代理店システム計上割合<br>→100%<br><br>③証券付着件数<br>→2件<br><br>④ToDoリスト完了率<br>→100%<br><br>⑤社内規定や各種募集ツールの改定・整備<br>→不足していた社内規定について整備済、<br>手順書の改定1件完了、他マニュアル作成中<br><br>⑥対応記録作成率<br>→100% |

| | 方針 | 具体的な取組み | 取組状況　ＫＰＩ |
|---|---|---|---|
| **方針4** | **適正な保険募集と<br>利益相反の管理** | ①当社は、保険会社から受領する手数料の多寡に左右されることなく、お客さまのご意向を適切に把握するとともに、手数料等を含む商品選択に重要な情報について分かりやすく説明したうえで、お客さまのご意向に沿った保険販売を行います。<br><br>②お客様が適切な判断を行えるよう、保険商品の内容、リスク、手数料等の重要な情報について、誤解を招くことのないよう分かりやすい情報提供を実施します。また、説明内容やお客さまとの対応履歴については社内システムに記録・管理・点検を行い、情報提供の適切性を確保します。 | ①対応記録作成率<br>→100%<br><br>②対応記録入力内容についての定期的なモニタリング実施回数<br>→4月～9月で損保48件、生保27件実施済 |
| **方針５** | **アフターフォローと<br>情報提供に関する取組み** | ①お客さまご本人やご家族の環境変化等に応じて、現在の補償内容が最適であるかを定期的に確認し、必要に応じた見直しのご提案を行います。<br><br>②お客さまが万一事故に遭われた際には、保険会社の担当者と連携し、迅速な解決に向けた適切なアドバイスや、保険金支払いに向けたサポートを行うなど、お客さまに寄り添った対応を実施します。<br><br>③お客さまの契約情報および個人情報を適切に管理し、安心してサービスをご利用いただけるよう、サイバーセキュリティ対策の強化に継続的に取り組みます。 | ①不払い解除件数<br>→4月～9月合計16件<br><br>②長期契約の高齢者に対する定期フォローコール実施率<br>→100%<br><br>③特定保険商品の契約者に対する定期フォローコール実施率<br>→100%<br><br>④標的型攻撃メール訓練実施回数・有料のセキュリティ脆弱性診断の実施<br>→8月実施済、次回10月予定<br><br>⑤自社ホームページ・チャット一斉送信による情報提供実施回数<br>→ホームページでの情報提供月１回計７回実施済<br>→チャット一斉送信10月送信予定 |
| **方針６** | **適切な組織作りと<br>企業文化の構築** | ①当社は、従業員がお客さま本位の行動を安心して実践できるよう、不適切な販売を助長するような職場風土を排除し相談・報告がしやすい職場風土の整備を行います。<br><br>②当社は従業員に対し、保険商品知識のみならず、お客さま本位の業務運営の重要性、意向把握・比較推奨の適切な方法、ならびに関係法令や社内ルールに関する継続的な教育・研修を実施します。 | ①従業員アンケート実施回数<br>→1回実施済<br><br>②資格取得支援の実施回数<br>→5回実施済 |

# ＜金融庁の「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方針」との対応表＞

当社の「お客さま本位の業務運営方針」と金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7に示された内容の関係等につきましては、以下のとおりです。

| ＜当社＞お客さま本位の業務運営方針 | ＜金融庁＞顧客本位の業務運営に関する原則に対応する原則 | 補足説明 |
|---|---|---|
| 方針１：お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させる取組み | 原則７ | 経営理念の浸透、教育・研修、監査体制を通じた組織文化の構築 |
| 方針２：お客さまの声を活かした業務運営 | 原則２ | 苦情・要望・アンケート等を業務改善に反映し顧客の最善の利益を追求 |
| 方針３：お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスのご提案 | 原則６ | 顧客属性・意向に応じた商品選定および提案 |
| 方針４：適正な保険募集と利益相反の管理 | 原則３・原則４・原則５ | 利益相反の適切な管理、手数料等の明確化、重要な情報の分かりやすい提供の徹底 |
| 方針５：アフターフォローと情報提供に関する取組み | 原則６・（＋原則５） | 契約後の見直し提案、事故対応、継続的な情報提供 |
| 方針６：適切な組織作り、企業文化の構築 | 原則７ | 従業員への動機付け、教育・評価制度、行動規範の定着 |

＜原則不採尺理由＞
原則5（注2）と原則6（注2）については、弊社の取り扱う金融商品・サービス等が該当していないため、方針の対象としておりません。
また、原則６（注３）と補充原則1～5（注を含む）については、弊社は金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、方針の対象としておりません。

金融庁の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HP（https://www.fsa.go.jp/index.html）をご覧ください。

本方針に基づく各種取組状況および重要業績評価指標（KPI）については、定期的に検証を行い、その結果を踏まえた見直しおよび改善を実施します。