

7つの原則とKPI指標

「原則 1」

金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表すべきである。当該方針はより良い業務運営を実現するために定期的に見直されるべきである。

「原則 2」

金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

「原則 3」

金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

「原則 4」

金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

「原則 5」

金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

「原則 6」

金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

「原則 7」

金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機付けの仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表（原則1）

当社は保険契約を通じてお客様に安心・安全な生活を送っていただけるよう、お客様の家族構成・環境、社会の情勢などを踏まえ、中長期的な価値の向上によって利益を還元するために適正な保険提案に努めます。

顧客の最善の利益の追求（原則2）

当社はおお客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供することを通じて、お客様の満足度向上に努めます。また、お客様の声でいただいた苦情・お褒めの言葉を真摯に受け止めて誠実に適切に対応して業務品質向上に努めます。

近年キャッシュレス化・ペーパーレス化が進んでおりお客様のお手続きのニーズも変化しております。当社はおお客様のニーズにお応えするために様々な方法のご提案に努めます。

※お客様向けNPSアンケート回答率（契約手続き時）

2025年度目標	30%
2025年12月末時点	11.5%

※キャッシュレス化率

2025年度目標	100%
2025年12月末時点	100%

※口座振替ペーパーレス化率

2025年度目標	100%
2025年12月末時点	95.6%

利益相反の適切な管理（原則3）

当社はおお客様との利益相反の恐れのある取引について、お客様の利益が不当に侵害されることのないように、適切に管理する体制を構築していきます。

当社では保険業法に定めがある禁止行為を行わないこと、お客様目線での保険提案を行うことを目的に定期的に業務品質向上、コンプライアンス遵守の講習を受けております。

重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、お客様の状況、保険加入の目的等を総合的に勘案して、最適な商品・サービスを選択してもらえるようお客様に重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明させていただきます。お客様には対面でのお手続きを基本としてパンフレット一式、パソコン、タブレットを用いてお客様にご説明・お手続きいたします。

また、当社が取り扱う特定保険商品（変額保険・ドル建て保険）にはお客様にご負担いただく費用がございます。当該商品の販売には保険会社のパンフレット等用いてより分かりやすくご説明させていただきます。

※ペーパーレス手続き（らくらく手続き）

2025年度目標	90%以上
2025年12月末時点	79.8%

お客様にふさわしいサービスの提供（原則 6）

当社はおお客様の取りまくリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況に合わせて適切な商品やサービスを提供していきます、

※取扱い保険会社

損害保険	損害保険ジャパン株式会社 東京海上日動火災保険株式会社
生命保険	東京海上日動あんしん生命保険株式会社 メットライフ生命保険株式会社 ジブラルタ生命保険株式会社 はなさく生命保険株式会社 日本生命保険相互会社

※満期日7日前証券作成率

2025年度目標	100%
2025年12月末時点	92.2%

※資格者

FP（ファイナンシャルプランナー）	AFP取得者1名在籍
損害保険プランナー	3名在籍
損害保険トータルプランナー	1名在籍

※業務提携

自動車整備工場など

従業員に対する適切な動機づけの枠組み（原則7）

当社は、お客様から選ばれる保険代理店として日々の研鑽を重ねて、社員それぞれが高品質のサービスが提供できるように年間を通じて定期的に社内研修を行っております。

※募集人が基本行動に沿って保険募集が来ているか定期的に研修の実施

各募集人の自己点検による基本的行動の確認

※年間の研修実施スケジュールによる研修の実施

Eラーニングによる定期実施

※お客様との対応記録による行動確認

適時募集人との個別面談による実態調査・確認