

# お客様本位の業務運営方針

## 1. 基本方針

当社は、損害保険ジャパン株式会社（以下、損保ジャパン）の保険代理店として、「お客様本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、常にお客様の立場に立った誠実かつ公正な業務運営を行います。

保険は“万一のときに役立ってこそ価値がある”商品であることを全社員が共有し、損害保険業務として募集から事故対応、アフターフォローに至るまで、一貫してお客様の安心と納得を最優先に行動します。

---

## 2. お客様の最善の利益の追求「原則 1・2」

当社は、短期的な手数料や販売実績を優先するのではなく、お客様の意向・実情・リスクを正確に把握したうえで、最適な保険商品・補償内容をご提案します。

---

## 3. 利益相反の適切な管理「原則 3」

当社は、保険募集にあたり、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の適切な管理に取り組みます。

---

## 4. 重要な情報の分かりやすい提供「原則 5」

当社は、お客様が十分に理解・納得したうえでご契約いただけるよう、重要事項を分かりやすく丁寧に説明します。

---

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供「原則 6」

当社は、募集時だけでなく、事故発生時や契約後のフォローを含めた継続的なサービスを重視します。

---

## 6. お客様の声を活かした業務改善「原則 6」

当社は、お客様から寄せられたご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、業務改善に活かします。

---

## 7. 従業員教育・体制整備「原則 6・7」

当社は、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員の教育と社内体制の整備に取り組みます。

---

## 8. 方針の公表および見直し「原則 1」

本方針は、社内外に公表するとともに、社会環境や法令改正、業務運営状況を踏まえ、定期的に見直します。

当社は、今後も損保ジャパン代理店としての責任を自覚し、お客様から信頼され、選ばれ続ける代理店を目指します。

## お客様本位の業務運営方針に基づく具体的な取組

本書は、「お客様本位の業務運営方針」を実効性のあるものとするため、当社（損保ジャパン代理店）が日常業務において実施する具体的な取組内容を整理したものです。

### 1. お客様の最善の利益の追求に関する取組

#### ① 意向把握の徹底

- 初回募集時および更改時に「意向把握シート」を必ず使用します
- 補償の必要性・不要性をお客様と一緒に確認します
- 事業内容や使用実態（自動車・建物等）の変化を確認します

#### ② 適正な補償提案

- 過大・過小な補償とならないよう、補償内容を比較・説明します
- 特約の目的と効果を明確に説明し、不要な特約の付帯は行いません
- 見積内容は原則として書面またはデータで提示します

### 2. 利益相反の適切な管理に関する取組

#### ① 募集ルールの遵守

- 損保ジャパンの募集ルール・代理店規程を遵守します
- 手数料やキャンペーンを理由とした募集は行いません

#### ② 利益相反の確認・共有

- 利益相反のおそれがある事案は、管理者へ報告します
- 社内ミーティングで事例共有を行い、再発防止に努めます

### 3. 重要な情報の分かりやすい提供に関する取組

#### ① 重要事項説明の実施

- 重要事項説明書を用いて説明を行います
- 補償内容だけでなく、免責事項・支払対象外事例も説明します

#### ② 理解度の確認

- 「ご理解いただけましたか」「不明点はありませんか」と必ず確認します
- 高齢のお客様には、説明回数・説明方法を工夫します

### 4. お客様にふさわしいサービス提供に関する取組

#### ① 事故対応・アフターフォロー

- 事故連絡を受けた際は、迅速に初動対応を行います
- 保険金請求手続きの流れを分かりやすく説明します
- 事故解決後も補償内容の見直し提案を行います

#### ② 継続的なフォロー

- 更改時には必ず補償内容の確認を行います
- 長期契約のお客様にも定期的な連絡を行います

## 5. お客様の声を活かした業務改善の取組

### ① お客様の声の収集

- ・ 苦情・要望・感謝の声を「お客様の声記録シート」に記録します
- ・ 口頭でのご意見も漏れなく記録します

### ② 改善活動（PDCA）

- ・ 定期的に内容を集計・分析します
  - ・ 必要に応じて業務フローや説明方法を見直します
  - ・ 改善結果を社内で共有します
- 

## 6. 従業員教育・体制整備に関する取組

### ① 教育・研修の実施

- ・ 新人・既存社員向けに定期的な教育研修を実施します
- ・ 募集品質・コンプライアンス研修を継続的に行います

### ② 理解度の確認

- ・ 研修後に理解度テストや確認を実施します
  - ・ 不十分な場合は再教育を行います
- 

## 7. 取組状況の確認と見直し

- ・ 本取組の実施状況を定期的に点検します
  - ・ 内部監査・自己点検結果を踏まえ、必要に応じて見直します
  - ・ 法令改正や損保ジャパン方針変更にも適切に対応します
-

## お客様本位の業務運営に関する KPI (重要業績評価指標)

本 KPI は、「お客様本位の業務運営方針」および「具体的な取組」の実効性を客観的に測定・検証するために設定するものです。当社（損保ジャパン代理店）は、定量的な指標を用いて業務品質の向上を図り、継続的な改善に取り組みます。

### 1. KPI 一覧

No.	KPI 項目	指標内容	目的・お客様本位との関係	目標値	確認頻度
1	1 年契約継続率	満期到来契約のうち、継続契約となった割合	お役様に継続して選ばれているかの指標	90%以上/年	半期
2	満期日 7 日前証券作成率	満期日の 7 日前までに証券を作成した割合	余裕を持った説明・確認時間の確保	90%以上/年	半期
3	証券付着件数	証券控え・重要書類を適切に付着・保存した件数	説明履歴・募集品質の確保	100%/年	半期
4	車両保険セット率	自動車保険契約のうち、車両保険を付帯した割合	お客様のリスクに応じた補償提案の実施	80%/年	半期
5	ペーパーレス手続き率	ウェブ・タブレット等によるペーパーレス手続き割合	分かりやすい説明・手続き負担軽減	85%以上/年	半期
6	お客様アンケート回収件数	回収したアンケート件数	お客様の声を業務改善に活かす	年 10 件以上/年	半期

## 2. 各 KPI の考え方と運用

### (1) 1年契約継続率

- 単なる更新率ではなく「お客様満足度の結果指標」として位置づけます
- 解約・失効理由を把握し、改善につなげます

### (2) 満期日 7 日前証券作成率

- 直前募集を防止し、重要事項説明・意向確認の質を高めます
- 未達成案件は原因を確認し、再発防止策を検討します

### (3) 証券付着件数

- 証券・意向把握記録・重要事項説明記録の保存を徹底します
- 募集プロセスの可視化と監査対応力向上を目的とします

### (4) 車両保険セット率

- セット率そのものを目的化せず、提案の実施有無を重視します
- 不付帯の場合は理由を記録し、お客様意向を尊重します

### (5) ペーパーレス手続き率

- お客様の利便性向上と説明内容の見える化を目的とします
- 高齢者等、紙対応が適切な場合は柔軟に対応します

### (6) お客様アンケート回収件数

- 回収件数を確保し、定性的意見を業務改善に活用します
- 苦情・要望は PDCA に反映します

---

## 3. KPI の公表・見直し

- KPI および達成状況は、社内で共有します
  - 必要に応じて社外（ホームページ等）への公表を検討します
  - 年 1 回、実績を踏まえて KPI の妥当性を見直します
-

## KPI と FD 原則対応表と各取り組み実績

本書は、「お客様本位の業務運営方針」および設定した KPI について、①金融庁 FD 原則との対応関係を明確化するとともに、②実務で運用可能な KPI 管理方法を整理することを目的とします。

### 1. KPI と金融庁 FD 原則との対応表

KPI 項目	対応方針	対応する FD 原則	対応理由・考え方
1 年契約継続率	方針 2・8	原則 2（顧客の最善の利益の追求） 原則 7（方針の定着）	お客様に継続して選ばれている結果を測定する指標であり、募集・対応品質の総合的な成果を示すため
満期日 7 日前証券作成率	方針 4・7・8	原則 4（重要な情報の分かりやすい提供） 原則 5（顧客にふさわしいサービスの提供）	余裕を持った説明時間の確保により、重要事項説明や意向確認の質を高める取組であるため
証券付着件数	方針 3・4・7・8	原則 4（重要な情報の分かりやすい提供） 原則 6（顧客にふさわしいサービスの提供）	説明内容・手続履歴の適切な保存は、募集品質の確保と事後検証を可能にするため
車両保険セット率	方針 2・8	原則 2（顧客の最善の利益の追求）	お客様のリスクに応じた補償提案が適切に行われているかを確認する指標であるため（数値の目的化は行わない）
ペーパーレス手続き率	方針 5・8	原則 5（顧客にふさわしいサービスの提供）	手続きの簡素化・分かりやすさ向上により、お客様の利便性向上につながるため
お客様アンケート回収件数	方針 6・8	原則 6（顧客の声を活かした業務改善） 原則 7（方針の定着）	お客様の声を把握し、業務改善に反映する仕組みの有効性を測定するため

## 2. 取り組み実績

KPI 項目	2024 年	2025 年	2026 年目標値
1 年契約継続率	100%	95%	90% 以上
満期日 7 日前証券作成率	89.8%	71%	90% 以上
証券付着件数	1 件	0 件	100%
車両保険セット率	79%	81%	80% 以上
ペーパーレス手続き率	88.1%	78%	85% 以上
お客様アンケート回収件数	0 件	1 件	年 10 件以上

制定日：2026 年 2 月 1 日

改定日：

有限会社カオス

代表取締役：中村 隆美