

## 「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組状況について

(2023年度)

福島商事株式会社は、「お客さま本位の業務運営方針」(2020年4月1日制定、2023年12月1日改定)に基づき、業務品質向上に向けた取組に努めております。

また、当社では、本方針に関する具体的な取組状況を客観的に評価するための重要業績評価指標を定め、その取組状況について定期的に公表することとしております。

今般、本方針にかかる2023年度の取組状況を公表いたします。当社は今後とも本方針に基づいた業務運営の推進に努めてまいります。

### お客さま本位の業務運営に関する基本方針

#### 1. お客さま本位の業務運営

##### <基本方針>

高い専門性と倫理観を保持し、誠実・公正にお客さまへの商品・サービスの提供を行い、法令等に従い適切にお客さま本位の業務を遂行しお客さまの最善の利益の実現に努めます。

#### 2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理

##### <基本方針>

お客さまへの保険募集にあたり、ご意向の把握・比較推奨販売・重要事項等の説明、および募集管理・モニタリングを適正に行い、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう適切に利益相反の管理を行います。

#### 3. お客さまサービス対価の透明性向上

##### <基本方針>

お客さまが負担する手数料、その他の費用が発生する保険商品を取り扱う場合は、ご負担いただく手数料等についてお客さまにご理解いただけるよう分かりやすく丁寧にご説明してまいります。

#### 4. お客さまへの情報提供の充実

##### <基本方針>

- (1) ご提案する保険商品・サービスの仕組みや特徴について、お客さまの金融知識等に配慮したうえで、明確かつ平易な言葉で、お客さまの立場に立って分かりやすくご説明してまいります。
- (2) 保険商品・サービスの説明にあたっては、重要な情報が記載された分かりやすい資料の活用に努めてまいります。

## 5. お客様の意向に沿った商品・サービスの提供

### <基本方針>

当社は、お客様の商品・サービスに関する知識・経験、ご加入目的・ニーズ等のご意向等を的確に把握し、お客様に最もふさわしい商品・サービスをご提案・ご提供いたします。

## 6. お客様にふさわしいサービスを提供できる態勢の整備

### <基本方針>

- (1) 研修や外部専門資格の取得奨励等を通じて、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。
- (2) 従業員の動機づけのため、お客様本位の取組を適切に評価できる業績評価体系の仕組みを整備してまいります。

○. 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営に関する基本方針」との関係

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社 「お客様本位の業務運営に関する基本方針」
原則2「顧客の最善の利益の追求」	1. お客様本位の業務運営
原則3「利益相反の適切な管理」(※1)	2. お客様の利益を守る利益相反の適切な管理
原則4「手数料等の明確化」	3. お客様サービス対価の透明性向上
原則5「重要な情報の分かりやすい提供」 (※2)(※3)	4. お客様への情報提供の充実
原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」 (※4)(※5)(※6)	5. お客様の意向に沿った商品・サービスの提供
原則7 「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」	6. お客様にふさわしいサービスを提供できる態勢の整備

※1. 原則3(注)については、グループ企業からの商品提供は受けておらず、また社内に運用部門がないことから一部対象としておりません。

※2. 原則5(注1)については金融商品の組成に携わらないことから一部対象としておりません。

※3. 原則5(注2)については、パッケージ商品の取扱がないことから対象としておりません。

※4. 原則6(注1)については、保険業法の枠を超えた商品・サービスの取扱がないことから一部対象としておりません。

※5. 原則6(注2)については、パッケージ商品の取扱がないことから対象としておりません。

※6. 原則6(注3)については、金融商品の組成に携わらないことから対象としておりません。

(「顧客本位の業務運営に関する原則」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。)

## 2023年度の各指標の具体的な取組状況

### <当社の重要業績評価指標（KPI項目）>

#### 指標1：損保更改率

「損保更改率」の指標を活用し、お客さまからの信頼を図っていきます。

#### 指標2：生保早期消滅・失効件数

「生保早期消滅・失効件数」の指標を活用し、お客さまへの最良かつ適切なサービスの提供を図っていきます。

#### 指標3：「お客さまの声」アンケート

「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づき業務改善および苦情の再発防止を図っていきます。

#### 指標4：コンプライアンス研修

社内においてコンプライアンスをテーマとした研修を毎月実施し、サービスの品質向上に活かしていきます。

#### 指標5：意向把握・比較推奨販売のモニタリング

意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

#### 指標6：特定保険契約の意向把握・比較推奨販売のモニタリング

特定保険契約（東京海上日動：マーケットリンク）の意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

#### 指標7：特定保険契約のアフターフォロー実施

特定保険契約（東京海上日動：マーケットリンク）の契約されているお客さまへ対し、年1回アフターフォローを実施し、お客さまへの対応を徹底してまいります。

#### 指標8：資格取得状況

社員の資格取得状況（FP、生保大学等）を確認し、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めていきます。

### ○. 当社「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」と対応するKPI項目について

当社 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」	対応するKPI項目
1. お客さま本位の業務運営	指標3 / 指標5
2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理	指標4 / 指標5
3. お客さまサービス対価の透明性向上	指標6
4. お客さまへの情報提供の充実	指標5 / 指標6
5. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供	指標1 / 指標2 / 指標5 / 指標6 / 指標7
6. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備	指標4 / 指標8

## 評価指標 1. 損保更改率

### <指標内容>

お客さまに最もふさわしい・お客さま本位の高品質の保険サービスを提供し、お客さまの満足と信頼を得られるよう努めています。

ご契約の満期後の更改率は、当社の提供する保険商品・サービスに対するお客さまの評価と考えています。

### <取組状況>

当社では、お客さまに対するご契約の満期のご案内、更改手続きを適切に実施することにより高い更改率を維持しています。

	火災保険	自動車保険
2022年度	76.6%	96.8%
2023年度	79.9%	95.8%

※. 当社では、東京海上日動の「損害保険契約（火災保険、自動車保険）の更改率」（満期を迎えたご契約を引き続きご契約いただいた割合）を指標としております。

## 評価指標 2. 生保早期消滅・失効件数

### <指標内容>

お客さまのご意向を正確に把握し、お客さまに正しく商品内容をご理解いただくことにより、早期（ご契約後24カ月以内）の契約の消滅（解約）・失効を防止しています。

### <取組状況>

「生保早期消滅・失効契約」件数は以下のとおりとなっています。その取引内容についても全件確認をしておりますが、不適切な募集対応等はございませんでした。

24カ月以内早期消滅・失効件数	11件
-----------------	-----

## 評価指標 3. 「お客さまの声」アンケート

### <指標内容>

東京海上日動が当社のお客さまを対象に実施している「お客さまアンケート」によりお客さまの声を幅広く収集し、その内容に基づき業務改善および苦情の再発防止を図ってまいります。

### <取組状況>

アンケートの結果の内容（お客さま満足度）は以下のとおりとなっております。

#### ・アンケート件数

年度	件数
2022年度	232件
2023年度	159件

・アンケート結果

アンケート項目	アンケート結果（肯定的評価）	
	2023年度	2022年度
契約手続き満足度	89.3%	89.3%
署名・手続き	99.4%	99.6%
時期の適切さ	97.0%	91.6%
補償内容説明	80.5%	77.6%
保険料説明	76.1%	72.5%
付帯サービス説明	71.1%	71.1%
重要事項説明	74.8%	75.0%
事故時連絡先	96.2%	95.7%
契約時の提案有無	83.0%	84.5%

#### 評価指標4. コンプライアンス研修

##### <指標内容>

当社では、部所毎に毎月コンプライアンスをテーマとした研修（保険募集ルール、取扱保険会社の商品内容等）を実施し、サービスの品質向上に活かしています。

##### <取組状況>

「コンプライアンス研修」の実施件数は以下のとおりとなっています。募集人全員が毎月の研修に参加することによりスキルアップを図り、サービス品質向上に活かしていきます。

2023年度 社内コンプライアンス研修実施回数	12回（毎月1回）
-------------------------	-----------

#### 評価指標5. 意向把握・比較推奨販売のモニタリング

##### <指標内容>

意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

##### <取組状況>

損害保険、生命保険ともに全契約に対し、意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し適正な保険募集が行われていることを確認しました。

##### ・損害保険

意向把握・比較推奨販売のモニタリング件数	5,915件
----------------------	--------

##### ・生命保険

意向把握・比較推奨販売のモニタリング件数	157件
----------------------	------

※. 年度中に生命保険のモニタリング方法を見直ししたため以下の期間の件数を表示。  
（2023年10月～2024年3月）

## 評価指標 6. 特定保険契約の意向把握・比較推奨販売のモニタリング

### <指標内容>

特定保険契約（東京海上日動：マーケットリンク）の意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

### <取組状況>

特定保険契約（東京海上日動：マーケットリンク）全契約に対し、意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し適正な保険募集が行われていることを確認しました。

特定保険契約の意向把握・比較推奨販売のモニタリング件数	9件
-----------------------------	----

※. 年度中に生命保険のモニタリング方法を見直ししたため以下の期間の件数を表示。  
(2023年10月～2024年3月)

## 評価指標 7. 特定保険契約のアフターフォロー実施

### <指標内容>

特定保険契約（東京海上日動：マーケットリンク）の契約されているお客さまに対し、年1回アフターフォローを実施し、お客さまへの対応を徹底してまいります。

### <取組状況>

特定保険契約（東京海上日動：マーケットリンク）の契約されているお客さまに対し以下の通りアフターフォローを実施しました。

- ・ 特定保険契約のアフターフォロー実施期間

実施期間	2023年11月1日～2024年1月31日
------	-----------------------

- ・ 特定保険契約のアフターフォロー実施先数

対象契約者数	51先
対象契約数	69件

※. お客さまからの苦情、ご不満等の申し出はなく、不適切な募集対応等はなかったと判断しております。

## 評価指標 8. 資格取得状況

### <指標内容>

社員の資格取得状況（FP、生保大学等）を確認し、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めていきます。

### <取組状況（取得累計）>

社員の資格取得状況（FP、生保大学等）は以下の通りとなっております。今後とも、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。

生保大学取得者数	27名
FP取得者（2級、3級）	17名

以上