２０２５年６月２０日
福島商事株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況について

（２０２４年度）

福島商事株式会社は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（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２０２４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．お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供

＜基本方針＞

当社は、お客さまの商品・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、お客さま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．お客さま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、お客さま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「お客さま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 「お客さま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．お客さま本位の業務運営
原則３「利益相反の適切な管理」（※１）	２．お客さま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．お客さま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．お客さま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．お客さま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．お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備
補充原則１「基本理念」	対象外（※７）
補充原則２「体制整備」	対象外（※７）
補充原則３「金融商品の組成時の対応」	対象外（※７）
補充原則４「金融商品の組成後の対応」	対象外（※７）
補充原則５ 「顧客に対する分かりやすい情報提供」	対象外（※７）

※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７）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。
※７.補充原則１～５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。

金融庁「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に関する基本方針」との関係の詳細は、別紙「対応関係表」をご参照ください。

２０２４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：資格保有状況

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
２０２３年度	７９．９％	９５．８％
２０２４年度	８１．４％	９６．３％

※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ヵ月以内早期消滅・失効件数
２０２３年度	１１件
２０２４年度	５件

評価指標３．「お客さまの声」アンケート

＜指標内容＞

お客さまの満足度・推奨度を把握する指標について拡充を図るため、従来の東京海上日動からのアンケートに加えて、本年度より当社独自のアンケートを実施しました。当社推奨度向上とともに、お客さまの声を幅広く収集し、その内容に基づく業務改善や苦情の再発防止を図ってまいります。

＜取組状況＞

（１）「当社独自のアンケート結果」について

Ａ．２０２４年１０月、１１月の２か月間の「損保新規・更新」、「生保新規」のお客さまを対象に実施しております。

アンケート（郵便）発送数・回答数については以下のとおりです。

保険種別	法人	個人	発送合計	回答数	回答率
損保新規・更新	７６先	１８９先	２６５先	９２先	３４．７％
生保新規	２８先	４７先	７５先	２９先	３８．７％
合　計	１０４先	２３６先	３４０先	１２１先	３５．６％

B．アンケート結果

アンケート項目 （２０２４年度）	アンケート結果（肯定的評価）		
	損害保険	生命保険	合　計
満期継続案内の時期	９６．７％		９６．７％
補償内容・保険料の説明	９０．２％		９０．２％
重要事項の説明	７８．３％	９６．６％	８２．６％
お客さま要望を踏まえた提案	８７．０％	９６．６％	８９．３％
お客さま満足度	９３．５％	９６．６％	９４．２％
当社推奨度	８８．１％	１００．０％	９０．９％

（２）「東京海上日動アンケートの結果」について

A．アンケート回答状況（回答１４０先）

アンケート項目 （２０２４年度４月～２０２５年３月）	肯定的評価
（ａ）状況を踏まえた提案(顧客理解)	８３．６％
（ｂ）ご要望に寄り添った提案(意思尊重)	８４．３％
（ｃ）連絡の取りやすさ(最適なコンタクト)	８５．８％
（ｄ）手続きの満足度	８３．７％

※（ｄ）のアンケート回答先には、傷害保険加入者２先が加算されております。

B．推奨度

２０２４年度	当社
推奨度（１０段階評価）	７．８

※１０から１の１０段階で評価した、平均点になります。

〔参考〕

２０２４年度	東京海上
推奨度（１０段階評価）	７．６
継続意向（１０段階評価）	８．４

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。

社内コンプライアンス研修	実施回数
２０２３年度	１２回（毎月１回）
２０２４年度	１３回（毎月１回＋臨時１回）

※２０２４年度のコンプライアンス・プログラムに基づき、コンプライアンス重視の企業風土を醸成するためのテーマを選択の上実施しています。

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	不備	不備率
２０２３年度	５，９１５件	１９６件	３．３％
２０２４年度	５，７７２件	１８９件	３．３％

※上記不備については、募集人による意向把握･比較推奨販売システムへの入力漏れ・相違等であり、お客さま対応に問題はなく、モニタリングによる指導で不備は解消しております。

・生命保険

意向把握・比較推奨販売のモニタリング	件　数	不備	不備率
２０２３年度	２７０件	３９件	１４．４％
２０２４年度	３３３件	９件	２．７％

※上記不備については、募集人による意向把握･比較推奨販売シートへの入力漏れ・相違等であり、お客さま対応に問題はなく、モニタリングによる指導で不備は解消しております。

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	不備	不備率
２０２３年度	１１件	９件	８１．８％
２０２４年度	６件	２件	３３．３％

※上記不備については、モニタリング方法変更前は、一部帳票添付漏れの不備が多くありましたが、２０２４年度では同不備はゼロとなりました。なお、不備２件はお客さまによる帳票記入不足であり、お客さま対応には問題はなく、モニタリングによる指導で不備は解消しております。

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（２０２３年度も同月間中）

実施期間	２０２４年１１月１日～２０２５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	対象契約件数
２０２３年度	５１先	６９件
２０２４年度	４９先	６５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．資格保有状況

＜指標内容＞

社員の資格保有状況（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＞

社員の資格保有状況（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。

	生保大学保有者数	ＦＰ保有者（２，３級）	保険募集人届出人数
２０２３年度	２７名	１７名	５６名
２０２４年度	２４名	１３名	５２名

以　上