お客様本位の業務運営に関する取組状況について

対象事業年度：36期（2024年10月～2025年9月）

当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」（以下「当社方針」といいます）を実践するため、下記の取組みを行っております。取組みの状況につきましては、毎事業年度終了後に、当社ホームページにて公表してまいります。

① 当社方針２に関する取組み ≪金融庁原則２に対応≫

・当社では、当社方針2を実践するため、朝礼にて「お客様とのお約束7カ条」の唱和を実施しております。

・当社では、お客様本位の業務運営を実現していくためには、「お客様の声」に積極的に耳を傾け、継続的に業務改善を実施していくことが重要であると考えています。この考えから、当社では、お客様の声を活かした継続的な業務改善に取り組んでおります。

・当社では、当社方針2に基づき、高度な専門的知識に裏打ちされた確かなサービスをお客様に提供するため、保険商品だけではなく金融商品全般や社会保障制度等に関する豊富な知識が求められるファイナンシャル・プランナー資格（ＦＰ技能検定、AFP資格、CFP資格）の取得やその活用を通じた保険募集・コンサルティングを推進しております。また、当社の生命保険担当の営業社員については、一般社団法人生命保険協会が主催する生命保険業界共通試験の合格を義務づけております（この点に関する取組みの状況につきましては、当社方針4にも関係するところですので、重複を避けるため当社方針4の箇所に記載いたします）。

・当社では、当社方針２に定めるとおり、「保険契約保有件数の推移」および「当社業績の推移」をお客様本位の業務運営に関する評価指標として重視しております。これらの指標の実績値につきましては、定期的に公表してまいります。

【対象事業年度の取組みの状況】

当社では、ほぼ全ての営業日において朝礼を実施しておりますが、対象事業年度においては、「お客様とのお約束7カ条」の唱和を朝礼実施の際に欠かさず行いました。

・対象事業年度に頂戴した「お客様の声」の総数は16件で、「対象事業年度の発生原因分類」は次表のとおりとなりました。その全件につき定例会議にて情報共有を行い、必要な改善策や防止策を検討するなどしております。

【対象事業年度の発生原因分類】

発生項目	当社起因			当社以外起因	合計
	生命保険	損害保険	その他		
契約関係		2			2
収納関係					
保全関係	2	3			5
保険金・給付金関係					
その他	2		3		5
お褒めの声		3	1		4
合計	4	8	4		16

・対象事業年度の「保険契約保有件数」は、次表のとおりとなりました。なお、表中の「生命保険」は生命保険会社が提供する保険商品を、「損害保険」は損害保険会社が提供する保険商品をそれぞれ指しています。また、ご参考として、「生命保険契約成約件数の個人契約・法人契約別」「保有顧客数」も掲載いたします。

【保険契約保有件数】

件数	2025年9月末時点	2024年9月末時点
生命保険	23,642	23,467
損害保険	7,694	9,488
合計	31,336	32,955

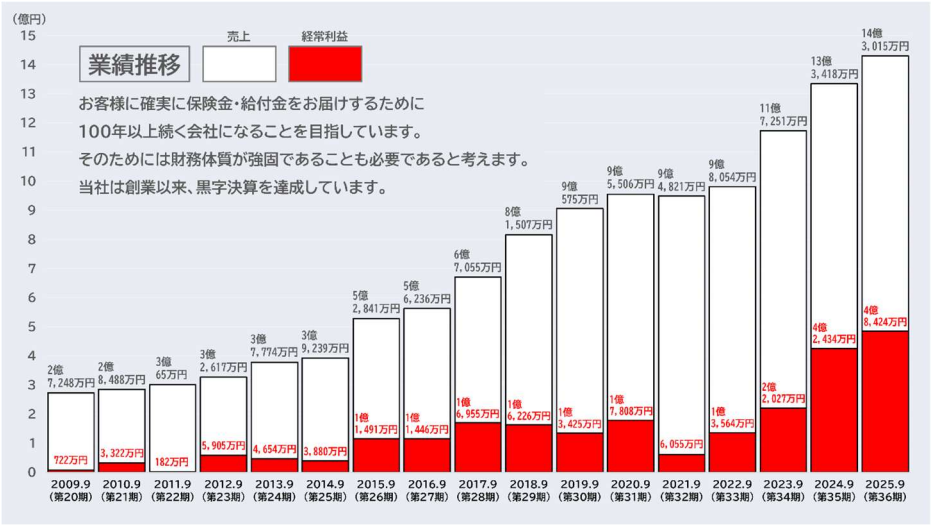
＜ご参考＞

【生命保険契約成約件数の個人契約・法人契約別】

新契約件数	2024年10月 ～2025年9月末	2023年10月 ～2024年9月末
生命保険（個人）	892	1,071
生命保険（法人）	846	867
合計	1,738	1,938

・対象事業年度までの「当社業績の推移」は、次図のとおりとなっております。

【当社業績の推移（売上高・経常利益）】



② 当社方針3に関する取組み ≪金融庁原則3に対応≫

・当社では、当社方針3に基づき、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を把握するために、お客様との面談内容や、お客様の保険契約締結に関するご意向などについて社内システムへの登録を行っております。当社では、登録を確認することにより、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引の有無を検証しております。

【対象事業年度の取組みの状況】

・当社では、営業部門所属の社員に対して、お客様との面談内容や、お客様の保険契約締結に関するご意向などについて社内システムへの登録を義務づけるルールを設けております。登録内容につきましては、営業サポート部門がその適切性を確認しております（当社方針6の箇所で後述する自主点検実施報告書に基づく内部点検、内部監査の対象にも含まれております）。

・対象事業年度において登録内容を確認した結果、適切性が疑われる保険募集はございませんでした。

③ 当社方針4に関する取組み ≪金融庁原則4と5に対応≫

・当社では、当社方針4に基づき、お客様に丁寧で分かりやすい説明を行えるようになることを目的とした社内会議を定期的に実施し、営業社員の説明力向上に継続的に取り組んでおります。この会議では、社員が自ら行った個別の保険募集の内容やその振り返りの結果について会議出席者に報告・説明をし、当社社長や幹部社員からその場で改善点等のフィードバックを受けます。このような「知恵の共有化」を行うことで、全営業社員のコンサルティング能力の向上に取り組んでおります。

・当社では、当社方針4に則り、高度な専門的知識に裏打ちされた丁寧で分かりやすい説明をお客様に行えるようにするため、ファイナンシャル・プランナー資格（FP技能検定、AFP資格、CFP資格）の取得やその活用を通じた保険募集・コンサルティングを推進しています。また、当社の生命保険担当の営業社員については、一般社団法人生命保険協会が主催する生命保険業界共通試験の合格を義務づけております。

【対象事業年度の取組みの状況】　＊2026年2月時点の情報を掲載しているものもございます。

・当社では、対象事業年度において、営業社員の説明力やコンサルティング能力向上を目的とする社内会議を12回実施いたしました。いずれの回につきましても、当社社長をはじめとする幹部社員も参加して積極的な議論を行いました。改善点等がみられた場合には、その場で当社社長や幹部社員から改善に向けたアドバイスを行いました。

・2026年2月時点において、当社のファイナンシャル・プランナー資格保有者の数は、
以下のとおりとなっております。

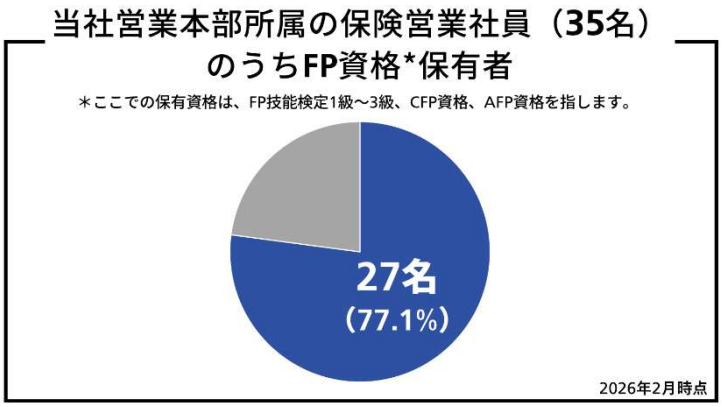
当社のFP資格保有者数

CFP資格	1名
AFP資格	9名
FP技能検定1級	2名
FP技能検定2級	40名

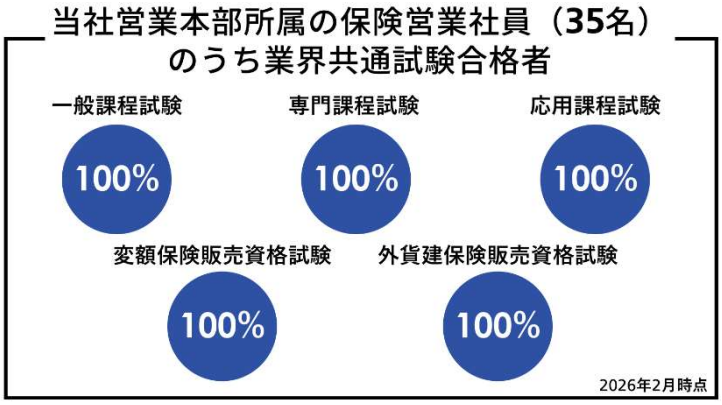
2026年2月時点

・2026年2月時点において、当社営業本部所属の保険営業社員数に占めるファイナンシャル・プランナー資格保有者数の割合は、77.1%（35名のうち27名）でした。

＊ここでの保有資格は、FP技能検定1級～3級、CFP資格、AFP資格を指します。



・2026年2月時点において、当社営業本部所属の保険営業社員数に占める生命保険業界共通試験合格者数の割合は、以下のとおりとなっております。



④ 当社方針5に関する取組み ≪金融庁原則６に対応≫

・当社は、当社方針5に定めたとおり、私たちがご提案する保険がお客様の未来に向けたライフプランの実現にお役に立つことを切に願っております。保険は契約を締結して終わりではありません。保険契約を締結されたお客様が疑問や不安を感じられた場合には、いつでも当社にご連絡をいただける状態にあることが重要であると考えています。このような思いから、当社の保険募集によりご契約いただいたお客様に対しては、年賀状やバースデーカード等で当社から定期的にレターをお送りする取組みを行っております。

・当社では、当社方針5に則り、70歳以上のお客様については、ご契約に際して、①「ご家族のご同席」、②「複数回の面談」、③「面談への当社拠点長の同行」のうち、原則として①と②を実施しております。①の実施が難しい場合には、②と③を実施するようにしています。これらの実施の有無については、自主点検実施報告書に基づく内部点検にて確認いたします。

・当社では、当社方針5に則り、障がいをお持ちのお客様がご契約をする際に、障がいの分類・程度に応じた配慮のある説明を実施しております。これらの実施の有無については、自主点検実施報告書に基づく内部点検にて確認いたします。

・当社では、当社方針5に則り、「商品の提示・推奨に関する規程」に基づいて、お客様に推奨する保険商品を6か月毎に見直しております。見直しに際しては、必ず幹部会および取締役会を開催し、協議を行う運用としています。

・当社では、当社方針5に則り、特定保険（変額保険、変額年金保険、外貨建保険など）の保険募集時には、各保険会社所定の適合性確認書を使用するとともに、当社制定の「特定保険契約確認項目」を使用して適合性の確認を行い、お客様の属性に適合すると判断した合理的根拠について証跡を保管しております。

・当社では、当社方針5に則った事業活動ができているかを事後的に検証するため、「契約継続率」および「保険金の支払状況」を評価指標として重視しています。これらの指標につき、突出値等が発生した場合には、その原因究明を行い、必要な対応を行ってまいります。
また、これらの指標の実績値については定期的に公表してまいります。

【対象事業年度の取組みの状況】

・当社は、対象事業年度において、お客様へのレターを2万1,198通お送りしました。

・当社では、70歳以上のお客様がご契約するに際して、「ご家族のご同席」および「複数回の面談」（これが難しい場合には、「複数回の面談」および「面談への当社拠点長の同行」）を実施し、その結果について社内システムに登録しております。対象事業年度においては、70歳以上のお客様を対象とするすべての保険募集につき、これらが適切に実施されていることを確認しております。

・当社では、障がいをお持ちのお客様がご契約をする際に、障がいの分類・程度に応じた配慮のある説明（筆談、代読、ご家族の同席、複数回の機会を設けた募集、丁寧な繰り返し説明や理解しやすい言葉への言い換え等）を実施し、その結果について社内システムに記録しております。対象事業年度においては、障がいをお持ちのお客様を対象とするすべての保険募集につき、これらが適切に実施されていることを確認しております。

・当社制定の「特定保険契約確認項目」では、お客様の資産状況、取引経験、知識および取引目的・リスク許容度等を確認しております。対象事業年度においては、すべての特定保険（変額保険、変額年金保険、外貨建保険など）の保険募集につき、これらが適切に実施されていることを確認しております。

- 当社の対象事業年度の「生命保険契約継続率」はIQA12において99.3%でした。
＊IQA12とは、ご契約をお預かりしてから1年間の継続率を示す指標となります。

・当社の保険募集により成約した保険契約について、2025年（暦年ベース）の保険金等の支払実績は以下のとおりとなっております。
＊保険会社から連携を受け、当社が把握している支払金額の合計にて算出しています。

	支払件数	支払金額
給付金	618	122,821,829円
死亡保険金	41	400,997,217円
損害保険金（対物）	452	115,755,929円

⑤ 当社方針6に関する取組み ≪金融庁原則7に対応≫

・当社では、当社方針6に定めたとおり、当社社員が精神的にも経済的にも安定した環境にあることがお客様本位の業務運営を進めていく上で重要だと考えています。このような思いから、当社では、営業社員に固定給制度を導入するほか、福利厚生制度を充実させるなどして、良好な職場環境の提供に取り組んでいます。

・当社では、当社方針6に則り、営業社員の人事考課において、営業成績に偏重することなく、保険商品や関連分野に関する専門知識の習得度なども勘案した総合的な評価を実施しております。

・当社では、当社方針6に則り、継続的にコンプライアンスに関する研修を実施しております。

・当社では、適切なコンプライアンス体制・ガバナンス体制が維持されているかを検証するため、内部監査部門が当社全部門を対象として事業年度ごとに監査を実施しております。また、保険募集人登録をしている当社社員に対しては、事業年度ごとに少なくとも1回は、コンプラアンスやお客様の情報管理などに関する自主点検を行い、その実施報告書を内部監査部門に提出するよう義務づけています。実施報告書に不備や不適切な内容が認められた場合には、内部監査部門から指示があり、その指示に従った是正を行う運用となっております。

【対象事業年度の取組みの状況】

・当社は、対象事業年度において、福利厚生表彰・認証制度実行委員会により、福利厚生の充実・活用に取り組む法人として「ハタラクエール2025 福利厚生推進法人」の認証を受けました。

＊累計6回認証を受けております。

＊「ハタラクエール（福利厚生表彰・認証制度）」につきましては、下記URL先をご参照ください。

https://fukurikosei-hyosyo.com/

・当社は、育児・介護などの家庭と仕事の両立に積極的に取り組む企業として東京都の「家庭と仕事の両立支援推進企業登録制度」の登録を受けており、引き続き両立支援に向けた取り組みを行っております。。

＊2022年より登録を受けております。

＊「家庭と仕事の両立支援推進企業登録制度」につきましては、下記URL先をご参照ください。

https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/touroku/

・当社は、男性従業員の育業取得率を一定割合達成し、今後も継続して取得を促進する企業として東京都の「TOKYOパパ育業推進企業2023ゴールド（取得率100%）」の登録を受けており、男性育業取得率100%を継続しております。

＊「TOKYOパパ育業推進企業」登録制度につきましては、下記URL先をご参照ください。

https://www.katei-ryouritsu.metro.tokyo.lg.jp/danseiikukyu/

・当社は、持続可能な開発目標（SDGs：Sustainable Development Goals）に取り組む企業として「SDGs宣言」を公表しており、取り組みを続けております。

＊「持続可能な開発目標（SDGs：Sustainable Development Goals）」につきましては、下記URL先をご参照ください。

https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/about/index.html

当社は、防災・減災の事前対策に関する計画に取り組む企業として中小企業庁の「事業継続力強化計画」の認定を受けており、防災訓練の実施と計画の見直しを定期的に行っております。

＊「事業継続力強化計画」につきましては、下記URL先をご参照ください。

https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.html

・当社では、対象事業年度において、全社員の人事考課につき、多様な評価指標 s からの総合的評価を実施いたしました。

・当社は、対象事業年度において、コンプライアンスに関する研修（保険会社による研修を含む）を12回実施いたしました。
研修で取り扱った内容は、以下のとおりです。
①保険業法等による規制、②個人情報の適切な取扱い、③苦情報告の年間分析、④サイバー攻撃対策、
⑤コンプライアンス等に関する社内マニュアル改訂など

・当社は、対象事業年度において、当社の全事業部門を対象とする内部監査を実施いたしました。監査報告事項のうち、改善が推奨されると報告されたものについては、当社社長の指示により改善を実施済みです。

・当社は、対象事業年度において、保険募集人登録をしている全社員から自主点検実施報告書を受領しました。当社においてこれらの報告書を精査いたしましたが、問題ありと評価される内容の報告はありませんでした。