

2024年6月12日  
株式会社五十嵐総合事務所  
代表取締役 五十嵐 哲

## 2023年度のお客様本位の業務運営方針に関する取り組み状況について

株式会社五十嵐総合事務所（以下、「当社」）は、2021年6月に「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定・公表いたしました。その取り組み状況について以下のとおりご報告します。

### 1. 基本方針「お客様にとっての最善の利益追求を行います」の取組状況について

「高度の専門性と職業倫理」を持った「誠実・公正」な業務運営を行うため、当社では前年度に引き続き年間10回程度の全保険募集人を対象とした定例会議兼研修を行っている。研修内容はコンプライアンス研修、情報セキュリティについての研修、サイバーリスクに関する研修、保険商品改定時の研修などである。定期的に保険会社から送信される他代理店で生じた不祥事に関する情報を共有し、ミスが起こりやすい業務の振り返り、お客様対応や事務対応の失念を防ぐ取り組みの共有を図っている。また特定の募集人を対象に損害保険大学課程（法律・税務）を取得するための研修・個別学習の時間を設けている。

お客様の最善の利益を図る企業文化を定着させるため、「お客様を待たせない」「お客様への配慮」「お客様から喜ばれることの実施」の取り組みを行っている。「お客様を待たせない」ではWebからの問い合わせフォームからの保険相談やご質問が合った場合、可能な限り即日のご回答を行い、ご回答に時間がかかるご質問は「現在確認していますのでいついつまでにご回答差し上げます」とご連絡し、ほったらかしにしないようにする取り組みを行っている。「お客様への配慮」では高齢のお客様との手続き時には遠方でない限りご訪問すること、障害のあるお客様に対して障害の程度に応じて例えば分かりやすい視覚資料を提示する等を行っている。「お客様から喜ばれることの実施」では適切な保険商品のご提示を実施している。商品改定により今までに補償されなかった部分が特約で補償されるようになった場合、保険更新時にご提案する等をおこなっている。また事故対応においては、事故の対応の進捗状況の定期的なご連絡を行うこと、支払い保険金（お支払いできる可能性のある保険金も含めて）の適切なお案内、事故報告をいただいた契約だけでなくそのお客様が加入されている他契約からお支払いできる保険金や付帯サービスがないか確認し適切にご案内する取り組みを行っている。

取組を実行していくためには「お客様にとって何が最善か」「お客様から喜ばれることは何か」を常に一人一人募集人が場面場面で考え、実践していく必要がある。そのための定例会議兼研修があり、当社の経営理念、行動指針を基に共有化を行っている。

基本方針で次の目標を掲げた。「お客様にとって最善の利益の実現状況の指標として、また当社の安定した顧客基盤と収益の確保のための指標として更新率 95%以上、純新規契約件数年間 20 件以上、保険料収入前年比 3 %以上増収を目指します。」

2023 年度の指標結果を以下に示す。

更新率(\*1)：95.7%

純新規契約件数(\*2)：23 件

保険収入前年比：-1.47%

\*1 期間中の損保満期契約および生保満期契約より算出。2023 年度より自賠責の更新率は除外。理由として車検前に廃車・売却等により車検を受けない契約が一定数あるため自賠責の更新可否については指標の計算根拠にすることは適切ではないと判断したため。

\*2 当社と取引のなかったお客様が新しく当社を代理とした保険契約を締結いただいた件数をいいます。

参考 2022 年度指標結果

更新率：91.4%

純新規契約件数：8 件

保険収入前年比：+4.29%

上記結果より、更新率と純新規契約件数は目標を達成した。保険料収入前年比は目標未達であった。以下、要因を考察する。

2023 年度に掲げた取り組みに一定の成果があったと思われる。更新率は他代理店と比較して当社は元々高いほうであるが、2023 年度実績が何故前年と比較して高くなったのかよく分からない。2023 年度はビッグモーターの保険金詐欺等の不祥事により大手保険会社への不審感が特に大きかった時期である。また大手保険会社による保険料調整行為の問題も発覚した。本来なら更新率は下がっても致し方ないのだが何故か更新率は上がった。ビッグモーター社の不祥事の際、損保ジャパン社の対応が問題視されたが、損保ジャパン社から当社（東京海上日動代理店）への切り替えを希望された契約者はお二人であり保険料全体から見て当社にとっても営業面で

のプラスの影響は大きくない。純新規契約件数は2022年度が少なかったため本来の数字に戻った印象である。保険料収入前年比がマイナスとなった要因は2022年度に火災保険長期一時払いの大きな契約があったため2023年度はその反動を受けたためである。

2024年度は2023年度の結果を踏まえた改善策として、以下取り組みを行う。

①業務効率化を図り、お客様対応に要する時間を多く確保する。具体的には契約手続きにおいて紙ベースの手続きからオンライン手続きへの移行により保険会社システムでの計上手続きの省略が可能となること、保険会社への書類送付がなくなるもしくははかなり減ること等からお客様対応への時間を多く作ることができる。

②新たな情報提供として損害保険のみ加入のお客様へ生命保険の情報提供を行う。あくまでも情報提供にとどめ契約獲得を主目的とするものではない。また地震保険の周知を行う。地震保険未加入のお客様への地震保険ご加入のすすめ、及び地震保険ご加入のお客様への地震保険の補償内容のご説明を行う。

## 2. 基本方針「利益相反の適切な管理を行います」の取組状況について

当社は損害保険について一社専属であり、生命保険については複数社の乗合代理店であるため生命保険募集時に「比較推奨ルール」を設けている。ルールに従った業務運営が出来ているかを点検する取り組みとして保険業界所定の募集人点検（募集人全員毎月実施）、代理店自己点検（店主による年2回実施）を行っている

保険の見積もり提案や販売にあたり、お客様対応履歴を都度残しており、利益相反に該当しないか（その恐れがあるものも含めて）チェックを行っている。

## 3. 基本方針「お客様がお支払いする手数料等の明確化を行います」の取組状況について

当社では出張費の規定及び公的資料の代理取得の際の報酬規程を作成しており、お客様への開示を行っている。

## 4. 基本方針「お客様へ重要な情報の分かりやすい提供を行います」の取組状況について

お客様が理解を促進できるようにするために視覚化されたパンフレット等を使用し説明を行っている。例えば火災保険のご加入プランにより補償対象となるか補償対象とならないか、事故例毎に○×（保険対象か否か）が記載されているパンフレ

ットをお見せして視覚的に分かるようにご説明している。

また保険商品のメインとなる補償だけではなく、特約や付帯サービスにおいても丁寧な説明を行っている。例えば個人賠償責任補償特約を付帯されているお客様や新たに付帯を希望されるお客様について同特約の補償範囲、被保険者の範囲を平易な言葉を使用して分かりやすく説明している。

複雑な保険商品の販売・推奨の際、主に企業向け商品であるがお客様がこういうとき保険が出るの？出ないの？という疑問をまとめた Q&A シートやポイントをまとめた資料を作成し交付（メール等での発信を含む）している。

複数の補償を組み合わせた保険商品の場合、それぞれ単独で保険加入した場合と複数の補償を組み合わせた保険に加入した場合の両者の保険料や付帯サービスの違いについて見積もりの提示やパンフレットを提示してご説明している。

上記取り組みができていくかどうかを責任者がお客様対応履歴で確認しており、検証および評価できる体制を敷いている。

#### 5. 基本方針「従業員に対する適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します」の取組状況について

当社は営業人員が代表者 1 人であり、従業員はパート勤務であり基本的に契約手続きを行わず専ら事務付随作業を行っているため、従業員は業績連動型の給与体系ではない。

当社では年に 10 回程度の研修を行っており、保険商品について、利益相反の適切な管理について、コンプライアンスについて、情報セキュリティについて、報告体制について等幅広く教育を行っている。特に情報漏洩については重点的に研修を行っている。研修を通して責任者が誰であるかを明確にしておき、トラブルが起きたときの報告体制を確立している。定期的に研修中に当社の経営理念と行動指針について代表者からのメッセージ発信を行っている。

上の研修を通して従業員一人一人の理解度に応じて取り扱う業務内容を選別および拡充、保険募集資格のスキルアップ推奨を行っており実施できている。全従業員の当該スキルの保有状況は責任者が随時把握しており、次なるステップへ進む目標を提示している。例えば 2023 年度は当社の損害保険募集人がスキルアップとしての IT パスポートの資格取得を行った。以上の取組みから、代表が都度従業員の資格保有状況や業務遂行能力を把握しており、一年に一度の状況確認を行った。また 2022 年度に掲げたオフィス業務態勢 が達成できたかどうか検証を行い、改善点を見つけ改善を行った。改善点を踏まえ 2023 年度の理想的なオフィス業務体制を掲げた。

以上