

2025年6月23日
株式会社五十嵐総合事務所
代表取締役 五十嵐 哲

2024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複数回の全保険募集人を対象とした研修を行っている。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、ミスの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。」

2024 年度の指標結果を以下に示す。

更新率(*1)：94.2% (満期を迎えた契約 278 件に対し更新を行った契約 262 件)

純新規契約件数 (*2)：12 件

保険収入前年比：+0.7%

*1 期間中の損保満期契約および生保満期契約より算出。

*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 2023 年度指標結果

更新率：95.7%

純新規契約件数：23 件

保険収入前年比：-1.47%

上記結果より、更新率、純新規契約件数、保険料収入前年比が未達であった。以下、要因を考察する。

更新率は目標としている数字である 95%にわずかに届いていない。要因は近年の傾向としてご高齢のお客様割合が高くなっていることで、免許返納による自動車保険の解約や更新不可が増えていること、お客様がお亡くなりになることによる火災保険等の財産保険の更新不可が目立ってきていることが挙げられる。

純新規契約件数は目標としている数字である 20 件に届いていない。要因ははっきりしないが直販型の保険への加入拡大が考えられる。保険業界全体の市場規模は微増だが、通販型の市場規模は増えており、代理店型が苦戦している傾向にある。

保険料収入前年比は目標としている数字である 3%以上増収に届いていない。要因は保険料収入の高い商品の新規契約が少なかったこと（主に火災保険長期契約）が考えられる。

2025 年度は 2024 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火災保険の販売に積極的な取り組みを行う。自動車保険のみご契約のお客様も多く、火災保険の販売余地があるためである。すでに何度も火災保険のご提案をしたお客様が多いが、水害や落雷等の自然災害が増えている昨今、改めて火災保険の必要性を認識してもらい、情報のご提供を行うことで加入促進につなげることで保険料収入の増加を目指す。

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

当社は損害保険代理業、生命保険代理業共に一社専属であり比較販売する商品がないため「比較推奨ルール」は設けていない。

傷害保険や企業向け賠償責任保険等一部の保険商品については、同一の保険会社で複数の保険商品があるが、当社が得る販売手数料の大小に応じて保険商品を選別しお客様にご提示・ご説明することは行っていない。販売手数料が当社にとって大きいものを当社が積極的に販売することはお客様との利益相反に繋がる可能性があるためである。商品の選別においてはお客様にとって補償内容等が分かりやすい商品であるか、お客様が支払う保険料の商品毎の比較等に応じて当社による選別もしくは複数商品をお客様に提示・ご説明し、お客様に選んでいただく取り組みを行っている。

保険商品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。

保険商品の販売にあたり、お客様より「代理店（当社）が得る手数料はどのくらいか？」との質問があった場合は、「商品毎の違いはあるが保険料の概ね15%である」と回答している。

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る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。

当社では年に複数回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り、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 2024 年度は当社の損害保険募集人がスキルアップとしての損害保険大学課程（法律・税務）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 2023 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 2024 年度の理想的なオフィス業務体制を掲げた。

以上