

2026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

2025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

当社の経営理念は「常により良い商品と最善のサービスを通じてお客様に安心をご提供する」である。そのための行動指針は「短期的な利益を求めずお客様第一を考える」「商品知識・業務知識の向上に努める」「法令を遵守し社会人として恥ずかしくない行動を行う」である。経営理念を十分に胸に落とし込み、行動指針に基づいて取り組んでいけば自ずとお客様にとっての最善の利益追求を行うことになると考える。以下では具体的にどのような取り組みを行ったかを記載する。

「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スキルアップとして保険募集対応が一定のスキルで行うことが可能となるような商品研修・お客様対応時研修を行っている。

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。」

2025 年度の指標結果を以下に示す。

更新率(*1)：92.1%（満期を迎えた契約 239 件に対し更新を行った契約 220 件）

純新規契約件数(*2)：12 件

保険収入前年比：+0%

*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 2024 年度指標結果

更新率：94.2%

純新規契約件数：12 件

保険収入前年比：+0.7%

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。これは自然減と捉えることができる。その一方で保険料に不満を持って更新をされなかったお客様が増え

た印象である。2025年10月に自動車保険の保険料が大きく値上がりしたため2025年10月以降に満期を迎えたお客様の更新時に「こんなに高くなるなら他の保険会社で検討します」という声が増えた。常に保険料の不満をお持ちのお客様は一定層いるが、最近の特徴として20年以上に渡り当社とお付き合いのあるお客様が保険料の高さに疑問を持ち、他社見積もりを取得され、保険料が当社取扱よりも安いことが分かり他社に流れる、ということが複数件あった。これは今までにない特徴である。

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。1契約あたりの保険料は明らかにアップしているにもかかわらず保険料収入前年比がほぼ変わらずというのは実質的にマイナス成長である。要因として保険料としてボリュームの大きい長期火災保険契約の更新不可がやや目立ったこと、自動車を複数台所有されている自動車保険のお客様の他社流れが数件あったことが推測される。

2026年度は2025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自動車保険に付加価値を付けるご提供を行う。新車特約、車両全損復旧特約のおすすめを行う。③社内事務の簡素化、手続きの簡素化を図りお客様対応に時間をかける。お客様一人ひとりに丁寧に時間をかけることを心がける。最も手続きを簡便に済ませたいというお客様もおり、更新時などさほど時間をかけたくない、自分のペースで手続きを行いたいというお客様には引き続きスマートフォンを利用したwebによる更新手続きご案内する。

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。

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整えている。

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。全従業員の資格等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。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、組織全体として適切に機能しているのか把握できている。

適切なガバナンス体制については、経営理念・行動指針の浸透を研修を通じ行っていること、社内規定について適切に整備され定期的な研修や日常業務を通じて常に振り返りを行っていること、内部監査を通じて業務遂行適切性をチェックしていること等から適切なガバナンス体制を整えている。

以上