

# 2024年10月～2025年9月 『取組状況・成果指標(KPI)』

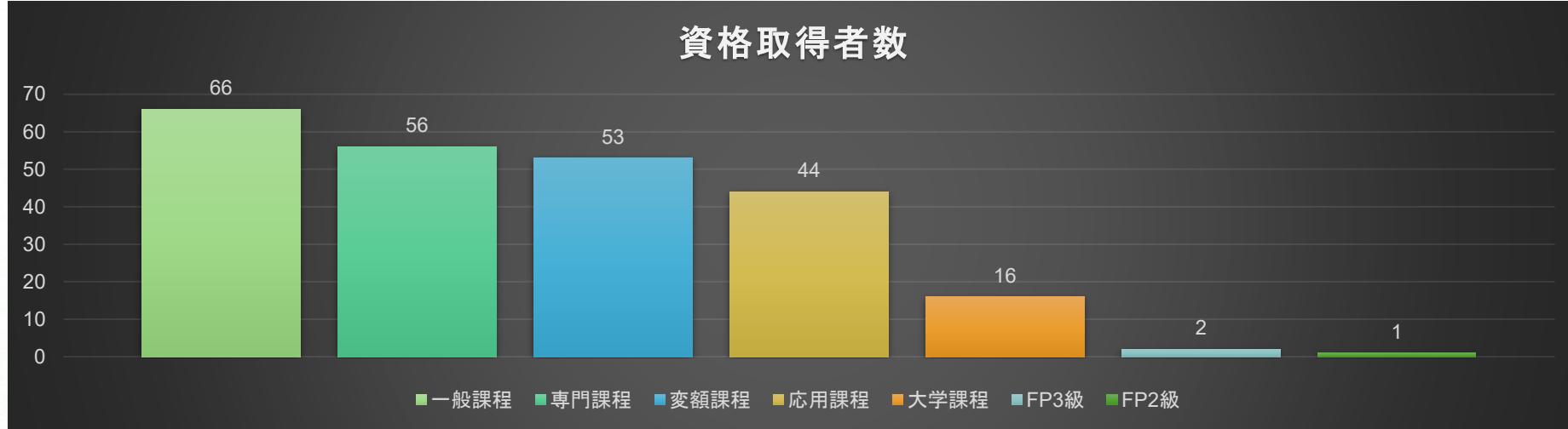
株式会社セントラルパートナーズ フィデューシャリー・デューティー(FD)宣言



## 取組状況①-1 資格取得状況と社内周知について

### ・専門性の維持と向上

賃金規程にて生命保険協会が主催する試験の合格者に対して資格手当を設け、資格の取得を推奨しています。



※2025年9月末  
※契約社員・パートを除く

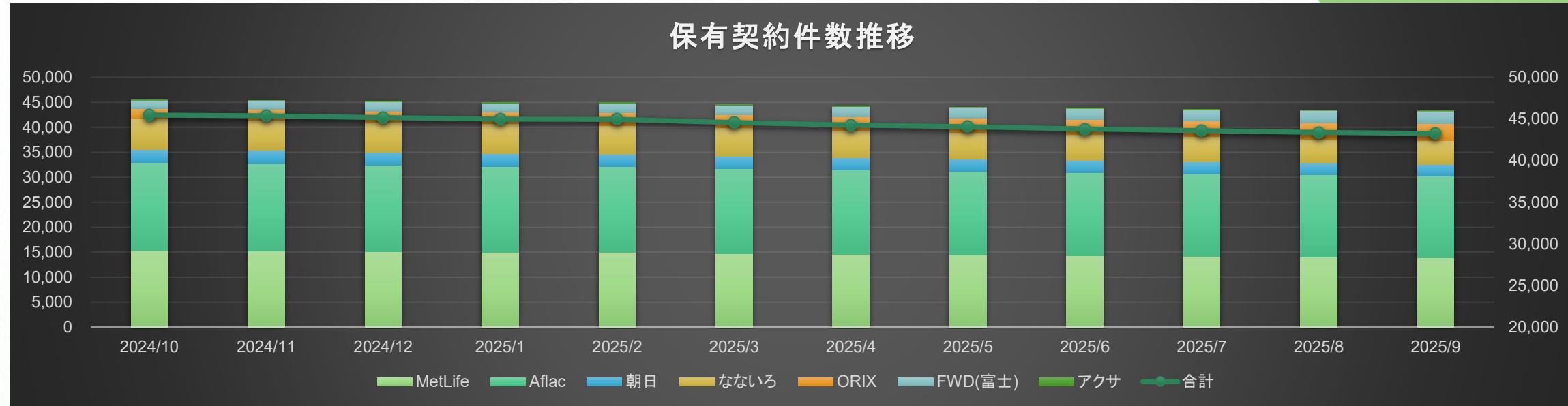
### ・企業文化としての定着

『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言および成果指標(KPI)を周知しました。

- 2025年2月に、品質管理部による年1回の研修を行いました。
- 2025年10月1日に取組方針を改訂し、当社ウェブサイト・社内イントラで公表しました。
- 2025年12月に、取組状況と成果指標(KPI)を当社ウェブサイト・社内イントラで公表しました。

## 取組状況①-2 保有契約数の推移と保有保険種類

当社では、保有契約件数＝お客様がご満足頂いている件数と捉え、保有契約件数の管理をしています。



保険種類	件数	割合
死亡	4,769	10.94%
医療	32,959	75.64%
がん	5,800	13.31%
年金・介護等	48	0.11%
総計	43,576	

2024年10月時点の保有契約件数は45,465件、前年同月（2024年9月）と比較して約2,200件の減少となりました。今期はオリック生命・FWD生命の契約が増加した一方で、新規獲得が減少したメットライフ生命・アフラック生命・なないろ生命・朝日生命において保有契約数の減少が顕著でした。

## 取組状況①-3 誠実・公正な対応の徹底について

### ・契約後の確認コール【取組状況①-4 後確認コール件数と評価結果】

ご契約内容を正しくご理解いただけるよう、担当者以外のスタッフが確認のお電話をしています。

### ・満足度アンケートの実施【取組状況①-4 後確認コール件数と評価結果】

お客様の声を大切にするため、毎月アンケートを行い、結果を社内で共有し改善につなげています。

### ・「お客様の声」の集約と共有【取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類】

苦情やご意見を「お客様の声」としてまとめ、毎月全社で共有し、サービス向上に活かしています。

### ・多様な手続き方法の提供【取組状況①-6 保険会社別販売チャネル】

オンライン面談(WEB面談)によるお手続きをご提案しています。また、対面でのご説明やお手続きを希望される場合は、訪問または当社へのご来店により対応しています(対応可能な地域に限ります)。

### ・顧客満足度の指標管理【取組状況①-7 不成立率と早期消滅率】

お申込みいただいた契約の不成立率(\*1)や早期消滅率(\*2)を顧客満足度の指標として管理し、保険会社別・募集人別・要因別に割合を算出しています。品質改善の仕組み算定期間中にお申込件数が10件以上かつ不成立率・早期消滅率がそれぞれ5%を超える募集人については、募集人自身による振り返りを実施し、上席から直接指導と改善策の提示を行っています。

(\*1) 不成立率…不備・謝絶・未入金等で成立に至らなかった割合

(\*2) 早期消滅率…契約日より4ヵ月以内に消滅(解約・失効等)する割合

## 取組状況①-3 誠実・公正な対応の徹底について

### ・保全対応の強化【取組状況①-8 給付金支払い実績】

契約内容の再説明や給付金請求漏れの確認を定期的に行い、安心してご利用いただける体制を整えています。

### ・登録情報の確認と新商品のご案内

住所などの登録内容に変更がないかを確認し、必要に応じて新商品のご案内を行っています。

### ・電話によるサポートと保全対応【取組状況①-9 入金促進フォローアップ】

定期的な電話によるサポートを実施し、以下の対応を行っています。

- \* 第1回目の保険料入金促進の架電
- \* 未収契約に対するフォローアップ
- \* 失効防止のためのフォローアップ

これにより、契約の維持とお客様の安心を確保しています。

## 取組状況①-4 後確認コール件数と評価結果

ご契約後の確認コールにおいて、募集人の対応についてお客様にアンケートを実施し、満足度を5段階で評価いただいています。特に良かった点や改善が必要な点について具体的にヒアリングし、その結果を毎月募集人へフィードバックしています。

質問内容：「今回の募集人の対応を5段階で評価するとしたら、大変満足・満足・普通・不満・大変不満のいずれに当てはまりますか？」

2024年10月～ 2025年9月	後確認 コール実 施件数	有効 回答数	満足	普通	不満
メットライフ生命	3	2	2	0	0
アフラック生命	1,231	1,000	885	111	4
なないろ生命	18	15	13	2	0
ORIX生命	1,909	1,476	1,313	160	3
FWD生命	915	750	641	109	0
総計	4,076	3,243	2,854	382	7
		79.6%	88.0%	11.8%	0.2%

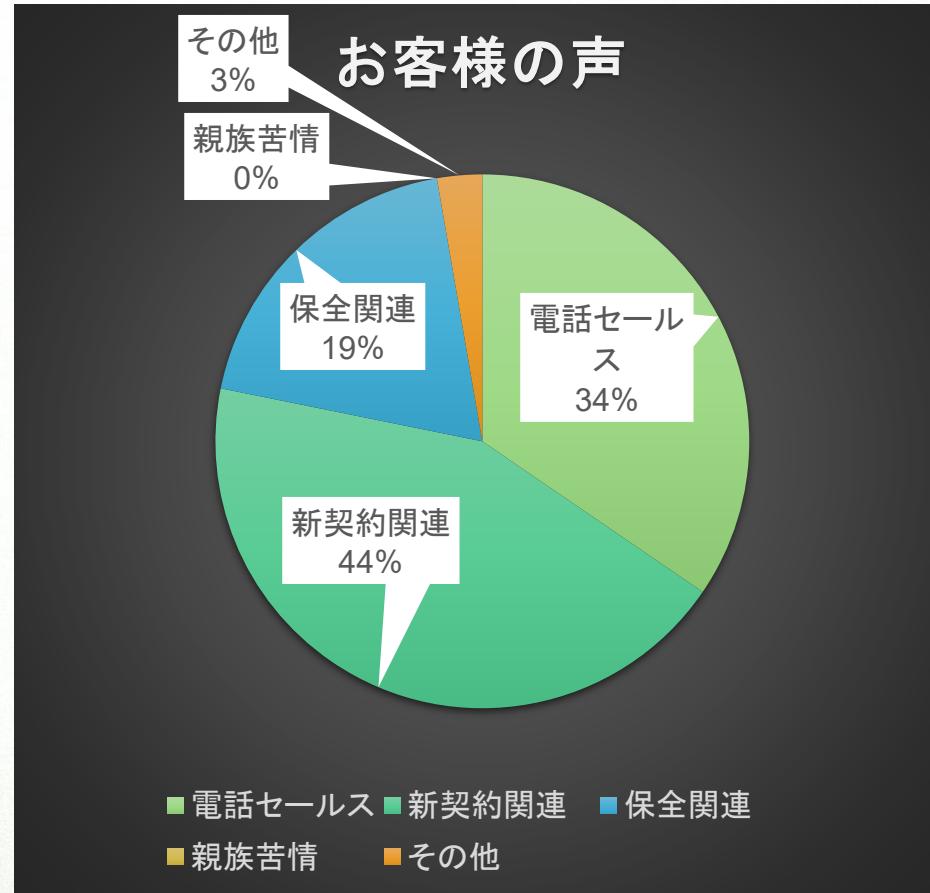
4,076の後確認コールを実施し、そのうち2,854件のお客様より回答を頂きました。回答を頂いたお客様の約88%から「大変満足であった・満足であった」と回答を頂いております。

### 【お客様の声(抜粋)】

- ・「保険で悩んでいたところだったのでとても良かった。こちらの話をよく理解してくれた」
- ・「今の保険との違いなどを含めて丁寧に説明して頂けて大変満足しています」
- ・「ソフトな感じで好感度がとても良い。こちらが質問したときもすぐに答えてくれた」

## 取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類

「苦情とは、商品・サービス・対応等に対する不満足の表明(事実関係を問わない)で、不満への対応や解決を明示的・暗示的に期待しているものをいう」と定義し、当社または保険会社への申し出を「お客様の声」として集約しています。



2024年10月～2025年9月	件数
電話セールスに関する苦情	38
新契約のに関する苦情	48
保全に関する苦情	21
親族からの苦情	0
その他(個人情報等)の苦情	3
<b>総計</b>	<b>110</b>

2024年10月～2025年9月末までに当社でお申込み頂いた契約5,384件のうち、苦情発生件数は110件でした。苦情発生率は約2%となります。

このうち、23件については、お客様のお申し出が事実でしたので、原因究明と募集人への指導を実施致しました。引き続き、再発防止と募集品質の向上に努めてまいります。

## 取組状況①-6 保険会社別販売チャネル

今期、新契約のお申込を頂いた保険会社の販売チャネルとなります。テレマーケティングセールスが主となります  
が、お客様のニーズ応じてオンライン面談や訪問販売でのお手続きをご案内致しました。

2024年10月～ 2025年9月	通信 販売	訪問 販売	オンラ イン 面談	合計
メットライフ生命	4	0	0	4
アフラック生命	1,327	2	32	1,361
なないろ生命	27	3	0	30
ORIX生命	2,150	68	38	2,256
FWD生命	1,678	30	25	1,733
総計	5,186	103	95	5,384
	96.3%	1.9%	1.8%	

2023年10月～ 2024年9月	通信 販売	訪問 販売	オンラ イン 面談	合計
メットライフ生命	12	1	0	13
アフラック生命	1,883	70	65	2,018
なないろ生命	509	8	0	517
ORIX生命	1,485	45	0	1,530
FWD生命	1,661	55	0	1,716
総計	5,551	179	65	5,795
	95.8%	3.1%	1.1%	

## 取組状況①-7 不成立率と早期消滅率

2024年10月～ 2025年9月	受付件数	不成立件数	不成立率	早期消滅件数	早期消滅率	合計消滅率
メットライフ生命	4	1	25.0%	0	0%	25.0%
アフラック生命	1,360	61	4.5%	16	1.2%	5.7%
なないろ生命	30	0	0%	3	10.0%	10%
ORIX生命	2,255	296	13.1%	78	4.0%	17.1%
FWD生命	1,733	203	11.7%	222	14.5%	26.2%
<b>総計</b>	<b>5,382</b>	<b>561</b>	<b>10.4%</b>	<b>319</b>	<b>6.6%</b>	<b>17.0%</b>

※2024年10月～2025年9月契約を対象として算出のため、未確定値含む

※不成立率…不備・謝絶・未入金等で成立に至らなかった割合

※早期消滅率…契約日より4カ月以内に消滅(解約・失効等)する割合

## 取組状況①-8 納付金支払い実績

2024年10月～2025年9月	給付金・保険金支払額	取扱開始～累計	給付金・保険金支払額
メットライフ生命	4億8755万1900円	メットライフ生命	64億6399万7637円
アフラック生命	3億9168万9000円	アフラック生命	40億4059万6000円
朝日生命	6871万1000円	朝日生命	3億7891万4750円
なないろ生命	1億6917万3000円	なないろ生命	4億8163万6329円
ORIX生命	3974万7665円	ORIX生命	6485万6400円
FWD生命	3531万8485円	FWD生命	7040万4809円
総計	11億9219万1050円	総計	115億40万5925円

※朝日生命のみ2021年10月以降

2024年10月から2025年9月末までの1年間で当社保有の契約から11億9219万円の給付金・保険金がお客様へお支払いされました。お客様より「保険に入っていて良かった」とのお声を多数頂いています。

## 取組状況①-9 入金促進フォロー実績

分類	フォローコール 対象件数	フォローコール実施件数		合計 実施件数	実施率
		初回保険料 入金促進フォロー	保有契約 入金促進フォロー		
アフラック生命	3,742	832	2,908	3,740	99.9%
なないろ生命	2,472	2,466		2,466	99.8%
オリックス生命	2,925	1,608	1,279	2,886	98.7%
FWD生命	2,744	1,259	1,485	2,744	100.0%
総計	11,883			11,836	99.6%

保有契約に対しての、併徴・未収・失効等の保全連絡および、新規申し込み契約における初回入金の促進フォロー実施結果です。対象件数:11,883件に対して、実施件数:11,836件と99.6%のお客様をフォローアップしました。フォローするだけではなく、実際の入金率を上げることが成果指標⑤の早期消滅率にもつながるので、フォロー内容を工夫しながら引き続き、取り組んでいきます。

## 取組状況②-1 公平な提案の実現について

### ・募集プロセスのルール策定と指導

QM部にて適切な募集プロセスに関するルールを策定し、検証や募集人への直接指導を行うことで、営業部門へのけん制を図る体制を構築しています。

### ・通話ログのモニタリング【取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数】

営業部門とは独立したQM部が、保険募集の適切性を確認するため通話ログをモニタリングしています。モニタリングは保険会社別に定めた割合を目標とし、1募集人につき1件以上を基準にランダムで実施しています。

### ・モニタリング結果に基づく改善対応

QAモニタリングの結果、改善が必要と判断した場合は、①QM部から募集人への直接指導、②募集人指導および改善策の提示依頼、③補正コール依頼を行います。

### ・意向記録の確認

お客様の意向に沿った商品提案が行われているか、正しく記録されているかを確認するため、QM部および事務処理課で意向記録をチェックしています。

## 取組状況②-1 公平な提案の実現について

### ・セルフチェックの実施

四半期ごとに全ての拠点でセルフチェックを実施しています。第2ディフェンスラインであるQM部の観点からも同様の項目においてチェックを行い、拠点別のセルフチェック内容との相違がないかを確認します。

### ・内部監査による実地監査

第3ディフェンスラインである内部監査室が年1回、全オフィスを訪問し、適切な業務運営が行われているか実地監査を実施しています。改善が必要な場合は改善策の指導とフォローアップを行い、監査結果は取締役会に報告します。

### ・お客様の声の管理と再発防止【取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類】

募集人が受けた「お客様の声」は全件QM部へ報告し、苦情管理簿に記録しています。保険会社への報告と指示に基づき適切に対応します。不適切な募集事例はQM部研修で共有し、全従業員に改善策を周知することで再発防止を図ります。

### ・事故発生時の報告体制

保険募集において事故が発生した場合は、経営層へ口頭報告および書面報告を行う体制を整備しています。

## 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数

2024年10月～2025年9月受付	新規契約件数	確認件数	実施率
メットライフ生命	4	2	50.0%
アフラック生命	1,361	367	26.9%
なないろ生命	30	17	56.6%
ORIX生命	2,256	503	22.3%
FWD生命	1,733	310	17.9%
<b>総計</b>	<b>5,384</b>	<b>1,199</b>	<b>22.2%</b>

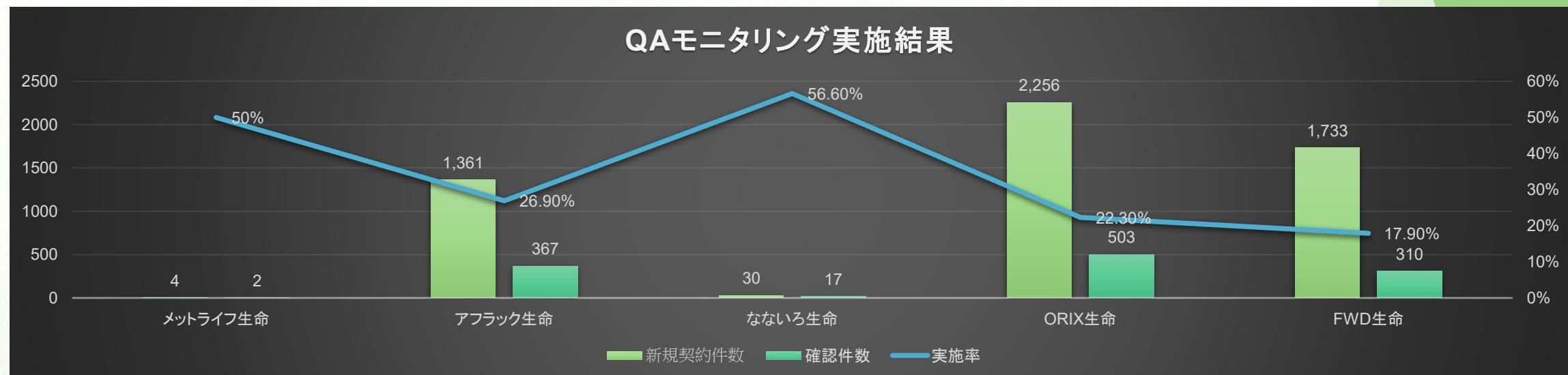
### 【QAモニタリングの定量目標】

メットライフ生命・なないろ生命:30%

アフラック生命:25%

ORIX生命:20% FWD生命:15%

当社でお申込み頂いた5,384件の契約のうち、1,199件のQAモニタリングを実施いたしました。



## 取組状況③-1 高齢者への後確認

2024年10月～ 2025年9月受渡	後確認件数	後確認架電件数	後確認対応結果			後確認完了率
			後確認完了件数	留守件数	キャンセル件数	
メットライフ生命	2	2	2	0	0	100.0%
アフラック生命	685	685	682	2	1	99.6%
なないろ生命	17	17	17	0	0	100.0%
ORIX生命	1,341	1,341	1,281	59	0	95.5%
FWD生命	1,258	1,258	1,067	191	0	84.8%
<b>総計</b>	<b>3,303</b>	<b>3,303</b>	<b>3,049</b>	<b>252</b>	<b>1</b>	<b>92.3%</b>

※ORIX生命は後確認コール3回留守の場合、保険会社へ申込書提出可能。

※FWD生命は後確認コール3回留守の場合、保険会社へ申込書提出可能。

当社では、契約者の年齢が満70歳以上の契約について、保険会社のガイドラインに基づき、全件後確認コールを実施しております。後確認コールが不通の場合には、「連絡が取れない」旨を記載したお手紙を送付しましたが、後確認を完了することはできませんでした。後確認が完了しない契約については、募集履歴を確認し、適切な案内が行われていることを確認したうえで、保険会社へ申込書を提出しております。

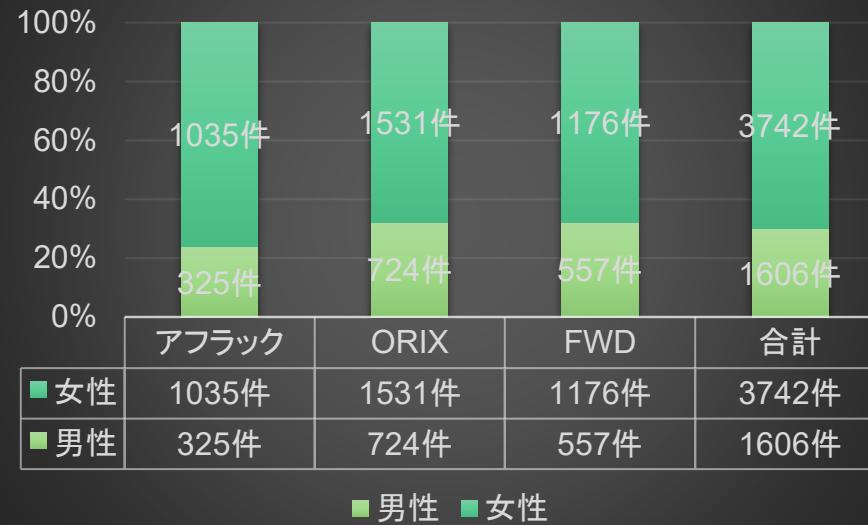
## 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明(後確認時のアンケート結果より)

	分かりやすかった	分かりにくかった	必要性を感じる説明だった	簡潔だった	しつこかった	有効回答数
2024年10月	200	1	0	0	2	203
2024年11月	235	0	1	0	0	236
2024年12月	238	1	0	1	0	240
2025年1月	216	0	0	1	0	217
2025年2月	199	0	0	0	0	199
2025年3月	288	0	2	0	0	290
2025年4月	293	0	0	0	0	293
2025年5月	174	1	7	0	0	182
2025年6月	137	0	3	0	0	140
2025年7月	111	0	2	1	0	113
2025年8月	113	0	22	0	0	136
2025年9月	136	0	16	0	0	152
総計	2,340	3	53	3	2	2,401

その他、【明るさ】【態度】【言葉遣い】【話すスピード】【声のトーン】【プランニング】【知識】などの項目についてもご回答いただいており、毎月、募集人ごとにアンケート結果を集計し、フィードバックを行っています。

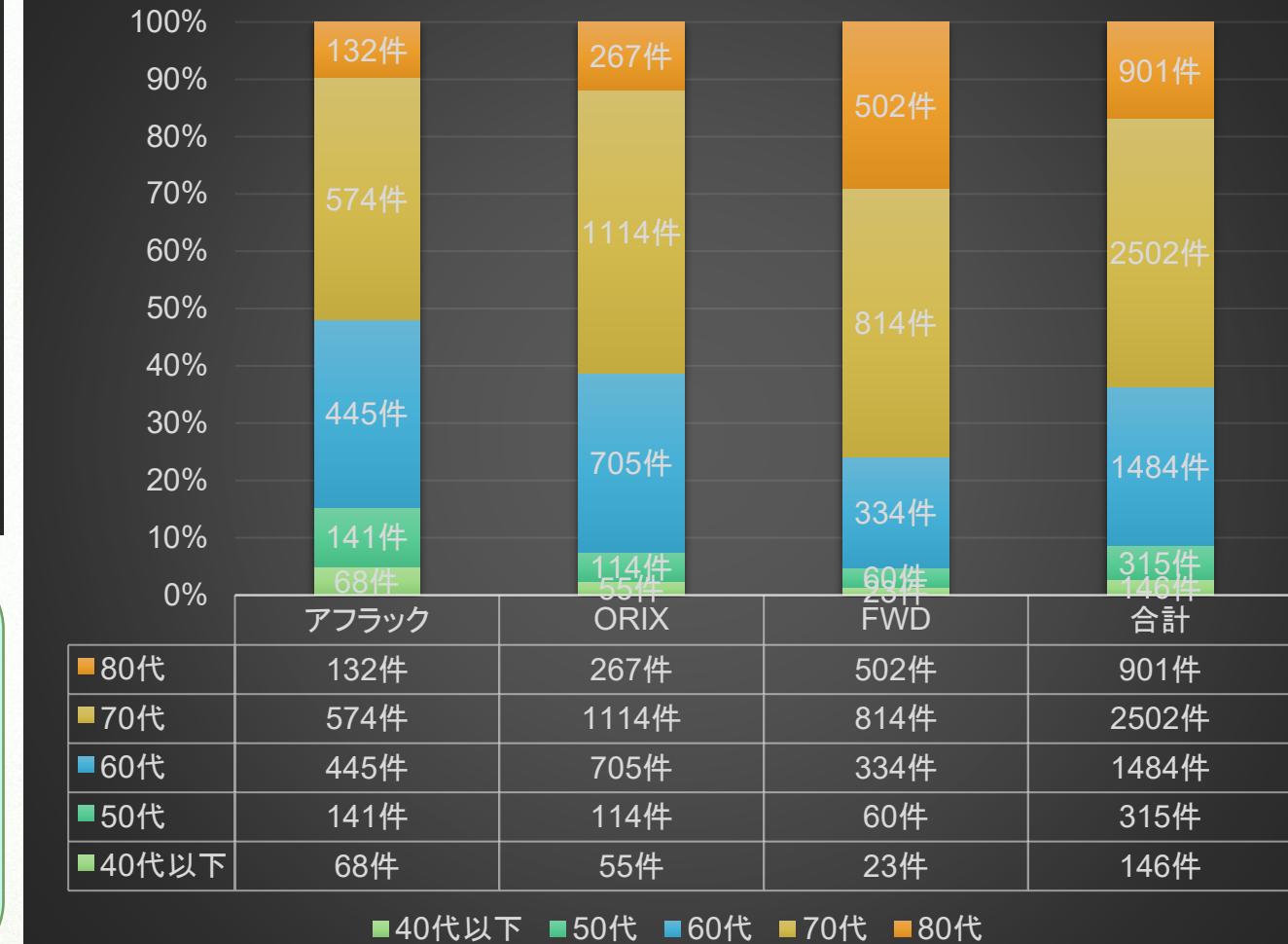
## 取組状況④-1 保険会社別、契約者の顧客属性

### 保険会社別性別比



男女構成としては全体として女性比率が高い顧客構成となります。年代構成としては70代+80代で63.6%であり、高齢層を中心にご契約頂いています。保険会社別では、若年層はアフラック生命、80代はFWD生命、60-70代はORIX生命が主となっています。

### 保険会社別年代



## 取組状況⑤-1 適切なガバナンス体制

### ・人事制度の見直し

お客様の利益を最優先に考えた評価・報酬制度を維持するため、2025年10月に『新人事制度細則』の業績バーを見直し、保険会社別・獲得ANP別の評価基準を改訂しました。

### ・ガイドライン・マニュアル改訂

顧客本位の業務運営を徹底するため、社内運用の整備に合わせてガイドラインおよびマニュアルを最新内容へ改訂しました。これにより、従業員が常に最新のルールに基づき業務を遂行できる体制を強化しています。

### ・原則の周知と体制整備

顧客本位の業務運営を徹底するため、金融庁の各原則(付随する注を含む)について、実施する内容および非該当とする場合の代替策を明確化し、従業員へ周知しました。周知は研修やインターネット掲載を通じて行い、いつでも確認できる体制を整備しています。また、従業員の業務を支援・検証するため、QM部によるモニタリング、責任者研修、内部監査を組み合わせたガバナンス体制を構築し、改善が必要な場合は責任者会議で共有し再発防止策を徹底しています。

# 取組方針と取組状況一覧

掲載・更新年月日：

2025年12月1日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称 ■取組方針掲載ページのURL : <a href="https://www.central-partners.co.jp/manage/wp-content/themes/centralpartners/images/index/fd_hp_2025.pdf">https://www.central-partners.co.jp/manage/wp-content/themes/centralpartners/images/index/fd_hp_2025.pdf</a>		株式会社セントラルパートナーズ		
		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	取組方針① お客様の利益を第一に考えた誠実な業務運営	取組状況①-1 資格取得状況と社内周知について 取組状況①-2 保有契約数の推移と保有保険種類
	(注) 金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	取組方針① お客様の利益を第一に考えた誠実な業務運営	取組状況①-3 誠実・公正な対応の徹底について 取組状況①-4 後確認コール件数と評価結果 取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況①-7 不成立率と早期消滅率 取組状況①-8 紹介金支払い実績 取組状況①-9 入金促進フォロー実績
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	実施	取組方針② 公平な提案を実現するための管理体制	取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数
	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	取組方針② 公平な提案を実現するための管理体制	取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社が取り扱う保険商品には、保険料以外にお客様が負担する手数料はありません。
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	取組方針③ 保険内容を正しく理解いただくための丁寧な説明	取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明
	(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む) ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的な内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	取組方針③ 保険内容を正しく理解いただくための丁寧な説明	取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明

# 取組方針と取組状況一覧

原則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所	
原則 5	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、複数の金融商品・サービスのパッケージ販売は行っておりません。
	(注3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	取組方針③ 保険内容を正しく理解いただくための丁寧な説明	取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明
	(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	取組方針③ 保険内容を正しく理解いただくための丁寧な説明	取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明
	(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	取組方針③ 保険内容を正しく理解いただくための丁寧な説明	取組状況①-5 お客様の声発生件数と苦情分類 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明
原則 6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	取組方針④ お客様に最適な保険と継続的なサポートの提供	取組状況①-1 資格取得状況と社内周知について 取組状況①-3 誠実・公正な対応の徹底について 取組状況①-4 後確認コール件数と評価結果 取組状況①-9 入金促進フォロー実績 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明 取組状況④-1 保険会社別、契約者の顧客属性
	(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	取組方針④ お客様に最適な保険と継続的なサポートの提供	取組状況①-1 資格取得状況と社内周知について 取組状況①-3 誠実・公正な対応の徹底について 取組状況①-4 後確認コール件数と評価結果 取組状況①-9 入金促進フォロー実績 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明 取組状況④-1 保険会社別、契約者の顧客属性
	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、複数の金融商品・サービスのパッケージ販売は行っておりません。
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性等を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においては、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行うべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。

# 取組方針と取組状況一覧

原則		原 則	実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
原則 6	(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	取組方針④ お客様に最適な保険と継続的なサポートの提供	取組状況①-1 資格取得状況と社内周知について 取組状況①-3 誠実・公正な対応の徹底について 取組状況①-4 後確認コール件数と評価結果 取組状況①-9 入金促進フォロー実績 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数 取組状況③-1 高齢者への後確認 取組状況③-2 分かりやすい丁寧な説明 取組状況④-1 保険会社別、契約者の顧客属性
	(注6)	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は商品の複雑さやリスク等の金融商品の取り扱いを行っておりません。
	(注7)	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は商品の複雑さやリスク等の金融商品の取り扱いを行っておりません。
原則 7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の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すべきである。		実施	取組方針⑤ 顧客本位を実現するための評価制度と教育体制	取組状況①-1 資格取得状況と社内周知について 取組状況①-7 不成立率と早期消滅率 取組状況⑤-1 適切なガバナンス体制 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数
	(注)	金融事業者は、各原則(これらに付されている注を含む)に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	取組方針⑤ 顧客本位を実現するための評価制度と教育体制	取組状況①-1 資格取得状況と社内周知について 取組状況①-7 不成立率と早期消滅率 取組状況⑤-1 適切なガバナンス体制 取組状況②-1 公平な提案の実現について 取組状況②-2 QAモニタリング目標と実施件数
補充 原則 1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に附加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。		非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
補充 原則 2	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注1)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成から償還に至る金融商品のライフサイクル全体を通じたプロダクトガバナンスの実効性や組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注2)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCAサイクルを確立すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。

# 取組方針と取組状況一覧

		原則	実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
補充原則3	(注1)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注2)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、想定顧客属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ等を基本として具体的に定めるべきであり、必要に応じて想定される販売方法にも留意すべきである。その際、商品を購入すべきでない顧客(例えば、元本毀損のおそれのある商品について、元本確保を目的としている顧客等)も特定すべきである。また、複雑な金融商品や運用・分配手法等が特殊な金融商品については、どのような顧客ニーズに合致させるよう組成しているのか、また、それが当該金融商品に適切に反映されているか検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、製販全体として最適な金融商品を顧客に提供するため、顧客のニーズの把握や想定顧客属性の特定に当たり、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携や必要に応じて実態把握のための調査等に取り組むべきである。また、金融商品組成後の検証の実効性を高める観点から、金融商品の販売に携わる金融事業者との間で連携すべき情報等について、事前に取決めを行うべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
<b>【金融商品の組成後の対応】</b>		金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているか等を検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
補充原則4	(注1)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、金融商品の改善、他の金融商品との併合、線上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注2)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、商品組成後の検証に必要な情報の提供を金融商品の販売に携わる金融事業者から受けるべきである。情報連携すべき内容は、より良い金融商品を顧客に提供するために活用する観点から実効性のあるものであるべきであり、実際に購入した顧客属性に係る情報のほか、例えば顧客からの苦情や販売状況等も考えられる。金融商品の販売に携わる金融事業者から情報提供を受けられない場合には、必要に応じて金融商品の販売方法の見直しも検討すべきである。また、金融商品の販売に携わる金融事業者から得られた情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行るべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。

# 取組方針と取組状況一覧

原 則		実施・不実施	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
補充原則 5	【顧客に対する分かりやすい情報提供】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注1) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客に対し、自ら又は必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者を通じて、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行うべきである。例えば、運用を行う者の判断が重要な金融商品については、当該金融事業者のビジネスモデルに応じて、運用責任者や運用の責任を実質的に負う者について、本人の同意の下、氏名、業務実績、投資哲学等を情報提供し、又は運用チームの構成や業務実績等を情報提供するべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。
	(注2) 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の商品性に関する情報についても、金融商品の販売に携わる金融事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	取組方針⑥ その他方針	当社は乗合保険代理店であるため、商品の組成に携わっておりません。

## 【照会先】

部署	QM部
連絡先	0120-958-209 / 0120-769-039