



お客様本位の業務運営方針

2025年度 一取り組み状況一

方針1

【取り組み状況】

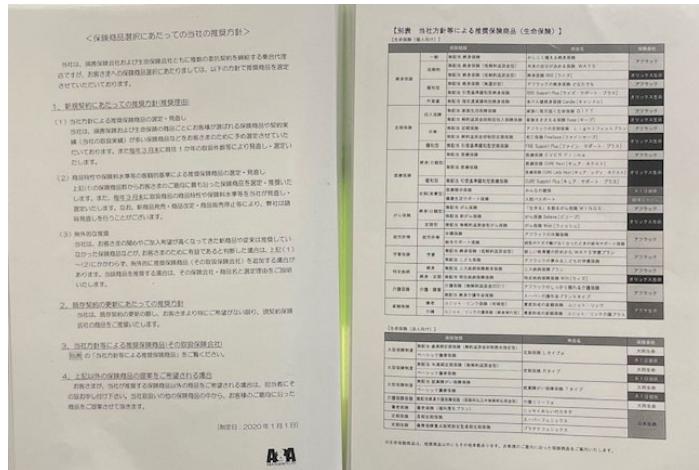
当社における保険契約の保有状況は、お客さま本位の姿勢のもと、真摯にお客さまと向き合い、最善の利益を追求した専門性の高いコンサルティングによる保険商品の提案および募集品質について、一定の評価をいただいた結果であると考えております。

保有契約件数・継続率（2024年12月～2025年11月）

	保有件数	継続率
自動車保険	994台	93.7%
火災保険（個人）	89件	85.6%
火災保険（法人）	109件	88.6%
傷害保険	104件	91.2%
賠償保険（法人）	57件	93.4%

方針2

保険会社推奨販売を定期的に見直します。（推進方針）
商品は分かり易く説明します。



顧客対応の定期検証

朝礼時、各営業より
前日のふり返りの発表を検証

方針2

お客様により理解を深めていただくために保険商品の周辺情報（公的保険等）の提供を必要に応じて実施しています。

公的保険について
～民間保険とのご比較にあたって～

はじめに

さまざまな公的保険制度における種々なリスクに備えるための手段である公的保険には、多く場合で公的保険が民間保険よりも優れています。また、保険会社が運営する民間保険は社員個人となりますが、民間保険は公的保険と競合するところもあり、民間保険は保険料を明確に示すことで、必要なときに民間保険に加入することが重要です。

公的保険制度と民間保険		
セグメント	公的保険制度 (主な保険区分を示す)	民間保険
社会保険	公的年金制度 (国民年金・厚生年金・介護保険制度) 医療保険制度 (健康保険制度・国民健康保険制度)	傷害保険 疾病保険 年金制度
労働者	労災保険	労働者賃貸料保険
被扶養者	少子家庭手当制度	個人年金制度
学生	学生年金・高齢者年金	就労保険年金・高齢者年金
介護・高齢者	介護保険制度 高齢者保健福祉	介護保険 高齢者保健福祉
扶助	生活保護制度 被扶養者手当	少額賃貸料保険 高齢者扶助制度
その他	公的年金・高齢者年金 医療保険制度 被扶養者手当	公的年金 高齢者扶助制度 高齢者保健福祉

※各セグメントは、公的保険制度として公的年金制度を主とした複数の制度を含むものではあります。

※各セグメントは、民間保険として公的年金制度を除く複数の制度を含むものではあります。

※各セグメントは、民間保険として公的年金制度を除く複数の制度を含むものではあります。

方針3

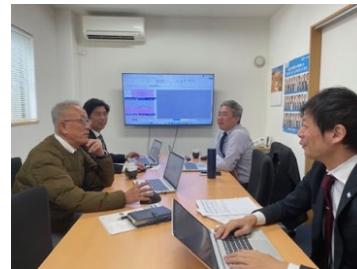
定期的な研修を実施

社内研修 年12回

コンプライアンス研修 年12回

商品研修

体制整備会議 年24回



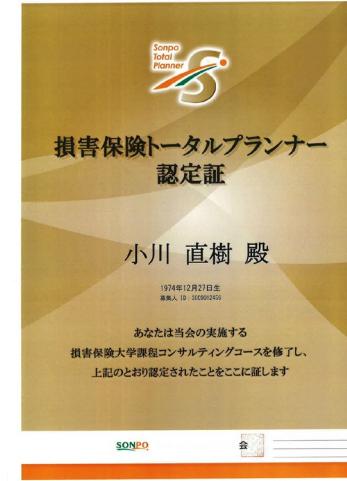
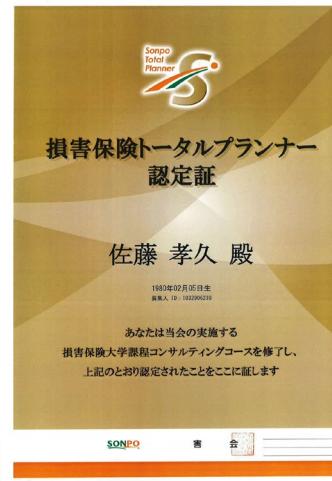
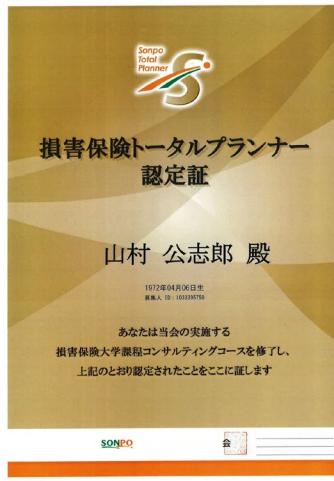
研修プログラム年間計画（全社員・営業・事務別プログラム）

2024年度 研修プログラム														
2024年 12月														
1. 目的・概要・運営体制														
(1) スタッフの育成支援(ホールド)											(2) 営業推進活動			
スタッフの育成目標(目標アセスメント、新製品説明会開催等)の達成をめざし、実績を実行する。											教育責任者：辰巳二一 担当内研修課題：【会員スタッフ向け】会員、新規【会員スタッフ向け】会員、新規			
教育テーマ：内勤セミナー、商品知識の強化、営業サポートの強化、正確な内勤業務を習得する。														
2. 年間カリキュラム														
対象者		分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
社内幹部研修		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									
社外幹部研修		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									
セミナー		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									
セミナー		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									
対象者		分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
社内幹部研修		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									
社外幹部研修		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									
セミナー		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									
セミナー		会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント	会員アセスメント									

資格取得状況

AFP (FP 2級) 1名 (2025年12月確認済)

損害保険トータルプランナー 3名 (2025年12月確認済)



方針4

- 弊社ではご来店時に安心してご契約いただけるよう、障がいの種類や程度に応じてサポートし、耳マークボード・筆談用メモ帳・コミュニケーションボードを用意しています。
- ご高齢のお客さまへの対応は各保険会社のルールに則り、記録を残すことで適切な対応に努めています。



AIG AIG損害

いらっしゃいませ、本日はどのようなご用件でしょうか？

1. ご希望のお手続きを記入して下さい（該当がなければ「その他」をお選びください）

車両事故	自軒事故	機械の故障	船事故	事務の相談	その他
人身事故	建物の倒壊	火災	風災	保険料の払込み	保険金の請求
新規の契約	契約の変更	保険料の支払い	保険金の請求	保険金の請求	その他

2. お手続きの前に、本人確認をさせていただきます。ご協力をお願いします

運転免許証または健康保険証をお持ちでない場合は、
お名前と年齢と生年月日を教えて下さい

以下の文字+数字を指すか、筆頭でお読み下さい

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 0 0
十 百 千 万 年 月 時 分 回 ×
は あ か さ た な は ま や ら わ ん
い き し ち に ひ み り 一 ゆ
い い え く す つ ぬ ふ む ゆ る を 一 よ
も う け せ て ね へ め れ 二 ク
お こ そ と の ほ も よ ろ ん
保険会社 保険料 保険金 保険料 保険金 保険料 保険金
保険料 保険金 保険料 保険金 保険料 保険金 保険料 保険金
保険料 保険金 保険料 保険金 保険料 保険金 保険料 保険金
AIG損害保険株式会社

高齢者対応記録票（代理店保管 / CA社員会社提出）

募集人名	[Redacted]		
■ 契約者に関する情報			
契約者名	性別	年齢(募集時)	契約者生年月日
		□男□女 □77歳	大正・昭和 年 月 日 主たる、西暦
記述が必要な事項	<input checked="" type="checkbox"/> 特になし	□ 視力 □ 聴力 □ 言葉	□ 理解力 □ 判断力 □ その他 ()
その他の留意事項	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者用個人情報等同意書取り付け済 <input type="checkbox"/> 同意書有 <small>※有の場合、同意書は申込書に添付</small>		

■ 募集時の対応内容記録欄

募集方法	募集日	面談時間	場所	同席者	募集ツール等	対応内容（メモ）
□対面 □電話 □その他	2023/10/63	11時00分から 11時30分	□契約者自宅 □代理店事務所 □その他 ()	□配信者 □子供または孫 □親族(三親等以内) □その他 ()	□申込書 □重要事項説明書 □パンフレット □その他 ()	水災が付帯保険でござります。 建物保険額(保険金額)もござります。
□対面 □電話 □その他	20 / /	時 分 から 時 分	□契約者自宅 □代理店事務所 □その他 ()	□配信者 □子供または孫 □親族(三親等以内) □その他 ()	□申込書 □重要事項説明書 □パンフレット □その他 ()	建物保険額(保険金額)もござります。
□対面 □電話 □その他	20 / /	時 分 から 時 分	□契約者自宅 □代理店事務所 □その他 ()	□配信者 □子供または孫 □親族(三親等以内) □その他 ()	□申込書 □重要事項説明書 □パンフレット □その他 ()	水災が付帯保険でござります。

■ 契約締結後の確認記録欄（実施した場合は記入）

確認方法	確認日	確認時間	確認担当者	対応内容（メモ）
□電話 □その他 ()	2023/11/17	16時45分から 16時57分		保険会社の到着確認。 代理店保険料控除で部署が入り込むこと。 保険会社に確認すると、別便が郵送してあること。 契約者への旨回答し次承。

方針5

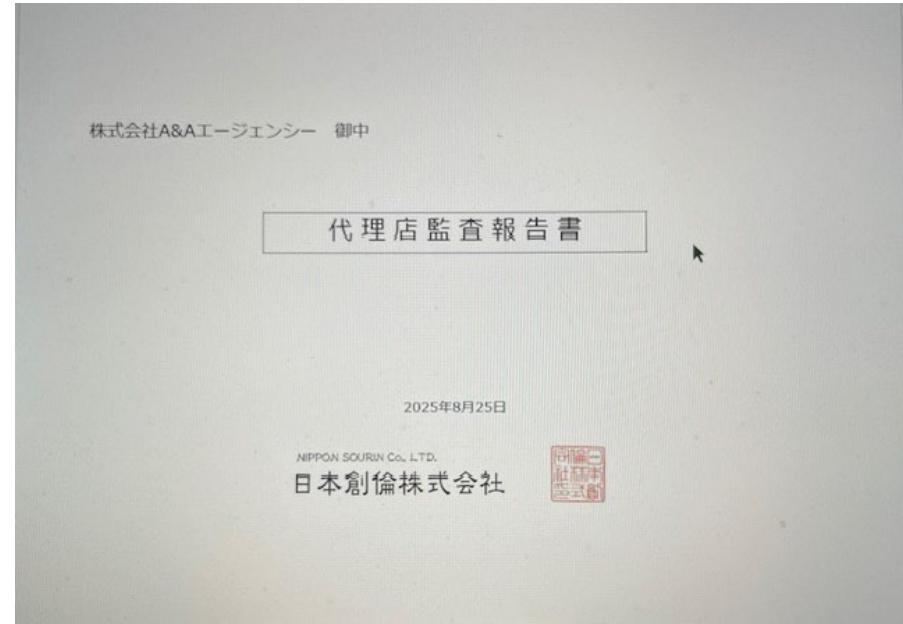
倫理意識を高め、コンプライアンスを徹底

外部監査による業務改善、意識改革を実施

2025年度 教育研修計画書

当社は以下の教育研修計画に基づいて、研修を実施し、従業員の教育・指導を行う。	各項目	2024/12/1		
教育責任者名	教育責任者名	教育責任者名		
○本社の目的 従業員の基盤品質向上を図り、お客様により最高なご提案を実現するための教育指導方針として、本計画書を定める。				
○教育研修基本方針 1. 基本的な知識と技術の習得：社内セミナー・勉強会等は積極的に参加する。 2. 保険会社から提供されるセミナー講義等は、その必要に応じて適宜受講する。 3. その他、商品次定期シャドウ委員会は、その必要に応じて直営保険会社からの研修を受講する。 4. 各種団体が開催するセミナー・研修会に積極的に参加する。				
○社内研修会 1. 月1回、セミナー形式で社内基盤管理に関する研修会社内で実施し、その研修は社員アカデミーを活用。 2. 必要に応じて不定期に研修・程度度テストを実施する。				
○受講登録方法 研修受講状況は、管理者(社員)にてアカデミー内で管理閲覧。必要に応じて受講状況を社長に報告。				
○「25教育研修等スケジュール」C01-01日本代理コンプライアンス課用(第1回審査担当者)				
実施月	教育研修等項目	担当者(主催)	対象者	会場
12月	- 基本的知識 - 研究会 - 保険知識と比較説明 - 研究会	代協	全社員	代協アカデミー
1月	-	※	※	※
2月	- 基本的知識のポイント - 研究会	※	※	※
3月	- 高齢者に対する保険基盤 - 保険知識	※	※	※
4月	- 保険基盤に対する保険基盤 - 研究会	※	※	※
5月	- 両方の基盤の重要な点 - 研究会	※	※	※
6月	- 既存契約の適切な導入 - 研究会	※	※	※
7月	- 保険知識と特定契約の基礎 - 研究会	※	※	※
8月	- 個人情報の管理 - 研究会	※	※	※
9月	- 顧客との対応 - 研究会	※	※	※
10月	- 消費者契約法 - 研究会	※	※	※
11月	- 会員サービス提供法 - 研究会	※	※	※

社員教育研修プログラム



方針6

- お客様のご意向を最優先とするので、代理店手数料率に左右される商品の提案は行いません。募集人が適切な保険商品の提案を行っているのかを検証するために、お客様本位の業務運営方針・原則の検証と併せ、お客様への提案や対応状況等をスタッフ全員で確認し周知徹底を行っています。
- また、特定保険契約の手数料説明や顧客属性把握などについては、保険会社によるモニタリングや点検等を通じて検証し、結果をスタッフ全員で共有しています。

意向チェック及び適合性確認書を作成し、社内で共有。
社内研修実施（年12回）
(添付資料 サンプル)

意向チェックシート				
契約者氏名		推定意向	当初意向	最終意向
被保険者氏名			確認日 2025.2.19	確認日 2025.2.26
死亡保障	万一のことがあった場合の保障を準備したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
医療保障	病気やケガへの保障を準備したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ガンなど特定疾病の保障を充実させたい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
傷害保障	傷害に対しての保障を準備したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
就業不能	就業不能時の保障を準備したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
介護保障	要介護状態になった場合の保障を準備したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貯蓄に 向する意向	将来に向けた資金準備をしたい	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	積極的な資産形成を行いたい	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
事業保険意向		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

「当初意向」と「最終意向」の相違点・理由について（確認）	
相違なし <input type="checkbox"/>	➡ ■相違点・理由の詳細を記入 <input type="checkbox"/>
相違あり <input type="checkbox"/>	

適合性確認日 2025年2月26日	
<input checked="" type="checkbox"/> 知識	契約者に年齢相応の知識や理解力があるか、契約行為を行うこと、保険の仕組みや商品内容の理解は十分か
<input checked="" type="checkbox"/> 財産状況	保険金額が資産や収入に対して過大ではないか【年収】 <input type="text"/> 万円【資産】 <input type="text"/> 万円
<input checked="" type="checkbox"/> 目的	お勧めする保険商品が加入目的に適しているか
<input checked="" type="checkbox"/> 理解度	提案内容について理解力、判断力に問題はないか

適合性確認（特定契約に加入の場合は以下も記載）	
<input checked="" type="checkbox"/> 保険料原資	保険料の原資が余裕資金であるか（借入を前提しない）自己資金であるか
<input checked="" type="checkbox"/> 投資等経験	（なし）外貨預金・株式・投資信託・その他（ <input type="text"/> ）
<input checked="" type="checkbox"/> リスク許容度	お客様の許容できるリスクや知識を超えてないか
<input checked="" type="checkbox"/> リスク理解度	元本割れするリスク、長期間に亘り資金が固定化するリスクがあることの理解は十分か