



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%

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。

[illegible]

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

グループ		形式別MAGAZINEランチャーユーザー		検索		ログインユーザーID		姓 真二さん		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル		検索		検索		検索		ヘルプ	
モバイル		モバイル</									

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
～民間保険加入のご検討にあたって～

はじめに

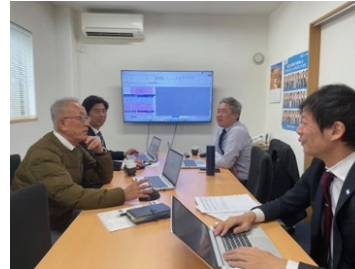
世帯や家族など市民生活における様々なリスクに備えるための手段である保険には、大きく分けて民間保険と公的保険の2種類があります。民間保険は公的保険とは異なり、任意で加入するものですが、民間保険が適用される民間保険は任意加入となります。民間保険は公的保険を補完するものもあることから、公的保険と民間保険を併用することが、必要に応じて公的保険に加入することが必要です。

公的保険制度と民間保険		
種別	公的保険の種類 (公的保険の種類は以下の通り)	民間保険の種類
生活保護	生活保護 (生活保護法に基づき、生活保護法第1条第1項第1号に規定する生活保護を受けることとなる者に対する給付)	生活保護 生活保護 生活保護
健康保険・国民健康保険	健康保険 (健康保険法に基づき、健康保険法第1条第1項第1号に規定する健康保険を受けることとなる者に対する給付)	健康保険 国民健康保険 国民健康保険
介護保険	介護保険 (介護保険法に基づき、介護保険法第1条第1項第1号に規定する介護保険を受けることとなる者に対する給付)	介護保険 介護保険 介護保険
年金	年金 (年金法に基づき、年金法第1条第1項第1号に規定する年金を受けることとなる者に対する給付)	年金 年金 年金
児童手当	児童手当 (児童手当法に基づき、児童手当法第1条第1項第1号に規定する児童手当を受けることとなる者に対する給付)	児童手当 児童手当 児童手当
失業保険	失業保険 (失業保険法に基づき、失業保険法第1条第1項第1号に規定する失業保険を受けることとなる者に対する給付)	失業保険 失業保険 失業保険
生活保護	生活保護 (生活保護法に基づき、生活保護法第1条第1項第1号に規定する生活保護を受けることとなる者に対する給付)	生活保護 生活保護 生活保護
生活保護	生活保護 (生活保護法に基づき、生活保護法第1条第1項第1号に規定する生活保護を受けることとなる者に対する給付)	生活保護 生活保護 生活保護

※本表は参考情報として提供されており、すべての公的保険や民間保険の制度、内容については、関係法令に基づき、関係機関等に確認してください。
※本表は参考情報として提供されており、すべての公的保険や民間保険の制度、内容については、関係法令に基づき、関係機関等に確認してください。
※本表は参考情報として提供されており、すべての公的保険や民間保険の制度、内容については、関係法令に基づき、関係機関等に確認してください。

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)

2025年度 教育プログラム

1. 目的・推進・実施体制
 (1) 全社員の知識・スキルアップ
 (2) 営業・事務別研修
 (3) 社内研修
 (4) 商品知識の向上
 (5) 体制整備の推進

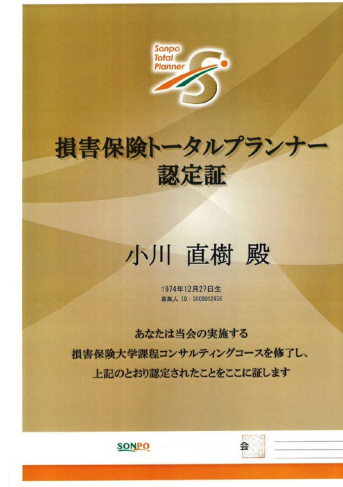
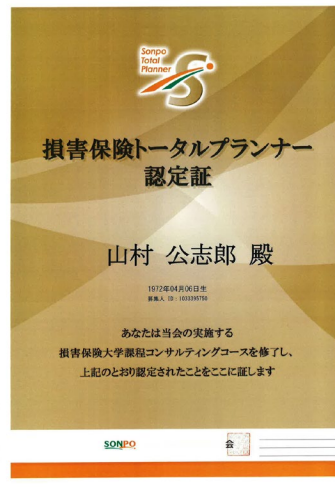
2. 年間カリキュラム

対象者	研修	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
全社員	社内研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修
営業	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修
事務	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修	商品知識向上研修

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 損保

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指してください。(該当がなければその由をお選びください。)

契約申込	契約の更新	契約の解約	契約の再契約	その他
契約の解約	契約の更新	契約の解約	契約の再契約	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したらご提示ください。

以下の文字や数字を指すか、筆談でお伝えください。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	00	0
十	百	千	万	円	年	月	日	時	分	秒	×
あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ	り	や
い	き	し	ち	に	ひ	み	り	や	り	や	り
う	く	す	つ	ぬ	ふ	む	ゆ	る	を	ー	よ
え	げ	せ	て	な	へ	め	れ	う	っ	っ	っ
お	こ	そ	の	ほ	も	よ	う	ん			

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
■ 契約者に関する情報										
契約者氏名	(フリガナ)	性別	年齢(募集時)	契約者生年月日			証券番号			
		<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	77 歳	大正・昭和 または、西暦						
配属が必要な事項	<input checked="" type="checkbox"/> 特になし			<input type="checkbox"/> 視力 <input type="checkbox"/> 聴力 <input type="checkbox"/> 言葉			<input type="checkbox"/> 理解力 <input type="checkbox"/> 判断力 <input type="checkbox"/> その他			
その他の留意事項										<input type="checkbox"/> 自働車 <input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害・医療
										<input type="checkbox"/> 同意書有

※有の場合、同意書は申込書に添付

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)
<input checked="" type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	2025/10/23	11時00分 から 11時30分	契約者自宅 契約者勤務先 代理店事務所 その他	<input type="checkbox"/> 配属者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他	<input checked="" type="checkbox"/> 申込書 <input checked="" type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> パンフレット <input type="checkbox"/> その他	水曜日の午前中に 契約者から電話で お問い合わせあり。
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	20 / /	時 分 から 時 分	契約者自宅 契約者勤務先 代理店事務所 その他	<input type="checkbox"/> 配属者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> パンフレット <input type="checkbox"/> その他	
<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	20 / /	時 分 から 時 分	契約者自宅 契約者勤務先 代理店事務所 その他	<input type="checkbox"/> 配属者 <input type="checkbox"/> 子または孫 <input type="checkbox"/> 親族(三親等以内) <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 申込書 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> パンフレット <input type="checkbox"/> その他	

■ 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)
<input checked="" type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他	2025/11/17	16時54分 から 16時57分		保険証券の到着確認。 代理店事務所に 保険料控除証明書 が記入されていること。 保険料控除証明書 が到着すること。 契約者の旨目達し。了解。

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

年度	2024(12/1)
教育責任者	執行員

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。

○本書の目的
従業員の事業品質を向上し、お客さまにより最適なご提案を実現するための教育研修方針として、本計画書を定める。

○教育研修基本方針
1. 従業員からの研修希望・研修希望は随時参加する。
2. 従業員からの研修希望は、その必要に応じて適宜受講する。
3. その他、商品販売やシステム変更等は、その必要に応じて適宜従業員からの研修を受講する。
4. 各種研修が実施するセミナー・勉強会に随時参加する。

○社内研修実施方針
1. 社内研修、コンプライアンスまたは後援事業管理に関する研修を社内で行い、その研修は代協アカデミーを活用。
2. 必要に応じて不定期に研修・模範テストを実施する。

○受講管理方法
研修受講状況は、管理員(執行員)にてアカデミー内にて管理閲覧、必要に応じて受講状況を経営者に報告。

○2025年度教育研修スケジュール (09/10日本代理店コンプライアンス講座(第1回)開催予定)

実施月	教育研修等項目	説明(主権)	対象者	会場
12月	・ 社内研修 ・ 模範テスト	代協	全社員	代協アカデミー
1月	・ 営業販売と比較説明 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
2月	・ 営業研修説明のイベント ・ 模範テスト	〃	〃	〃
3月	・ 高齢者に対する保険業務 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
4月	・ 高齢者に対する保険業務 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
5月	・ 海外展開の概要 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
6月	・ 団体契約の適切な運営 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
7月	・ 自己契約・特定契約の管理 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
8月	・ 個人情報の管理 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
9月	・ 長期的な能力への対応 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
10月	・ 消費者契約法 ・ 模範テスト	〃	〃	〃
11月	・ 金融サービス提供 ・ 模範テスト	〃	〃	〃


社員教育研修プログラム

株式会社A&Aエージェンシー 御中

代理店監査報告書

2025年8月25日

NIPPON SOURIN Co., LTD.
日本創倫株式会社



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					ご契約時確認事項	
契約者氏名		推定意向	当初意向	最終意向	個人情報の取り扱い	<input checked="" type="checkbox"/> 当社の個人情報に関する取扱い（プライバシーポリシー）について説明し、ご同意のうえでご契約であることを確認しました。
被保険者氏名			確認日	確認日	重要事項説明	<input checked="" type="checkbox"/> ご契約に際しての重要事項（契約概要・注意喚起情報/契約前締結書面）をご契約前に説明し、内容をご確認・ご了解の上でお申し込みをいただきました。また、乗換契約に該当する場合は不利益事項等を説明し、ご理解をいただきました。
死亡保障	万が一があった場合の保障を準備したい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	家賃保険・外貨建商品をご契約いただいた場合	<input checked="" type="checkbox"/> 元本割れのリスク・為替リスク・ご契約にかかる費用や公的年金などの社会保険についても十分に説明し、ご理解いただいた上でのご契約であることを確認しました。
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"/>		<input checked="" type="checkbox"/> 余裕資金であるとともに保険料、保険金額、保険期間についてご理解いただいた上でのご契約であることを確認しました。
傷害保障	傷害に對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"/>		
貯蓄に関する意向	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"/>	契約者が70歳以上の場合	<input type="checkbox"/> 親族等の同席を求めるなど高齢者募集ルールに従って分かりやすい言葉で説明し、丁寧な対応を行った上でのご契約であることを確認しました。
事業保険意向	継続的な資産形成を行いたい	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/> → <input checked="" type="checkbox"/> 相違あり 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】 400万円 【資産】 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/借入金を利用しない自己資金であるか <input checked="" type="checkbox"/> 投資等経験 <input checked="" type="checkbox"/> 外貨預金・株式・投資信託・その他（ ） <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いないか <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	
代理店名	株式会社 A & A エージェンシー					
営業人名	小川 直樹					