

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況について

(2025年度)

福島商事株式会社は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、業務品質向上に向けた取組に努めております。

また、当社では、本方針に関する具体的な取組状況を客観的に評価するための重要業績評価指標を定め、その取組状況について定期的に公表することとしております。

今般、本方針にかかる2025年度の取組状況を公表いたします。当社は今後とも本方針に基づいた業務運営の推進に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

1. お客さま本位の業務運営

＜基本方針＞

高い専門性と倫理観を保持し、誠実・公正にお客さまへの商品・サービスの提供を行い、法令等に従い適切にお客さま本位の業務を遂行しお客さまの最善の利益の実現に努めます。

2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理

＜基本方針＞

お客さまへの保険募集にあたり、ご意向の把握・比較推奨販売・重要事項等の説明、および募集管理・モニタリングを適正に行い、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように適切に利益相反の管理を行います。

3. お客さまサービス対価の透明性向上

＜基本方針＞

お客さまが負担する手数料、その他の費用が発生する保険商品を取り扱う場合は、ご負担いただく手数料等についてお客さまにご理解いただけるよう分かりやすく丁寧にご説明してまいります。

4. お客さまへの情報提供の充実

＜基本方針＞

- (1) ご提案する保険商品・サービスの仕組みや特徴について、お客さまの金融知識等に配慮したうえで、明確かつ平易な言葉でお客さまの立場に立って分かりやすくご説明してまいります。
- (2) 保険商品・サービスの説明にあたっては、重要な情報が記載された分かりやすい資料の活用に努めてまいります。

5. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供

＜基本方針＞

当社は、お客さまの商品・サービスに関する知識・経験、ご加入目的・ニーズ等のご意向等を的確に把握し、お客さまに最もふさわしい商品・サービスをご提案・ご提供いたします。

6. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備

<基本方針>

- (1) 研修や外部専門資格の取得奨励等を通じて、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。
- (2) 従業員の動機づけのため、お客さま本位の取組を適切に評価できる業績評価体系の仕組みを整備してまいります。

○金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」との関係

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」
原則2「顧客の最善の利益の追求」	1. お客さま本位の業務運営
原則3「利益相反の適切な管理」(※1)	2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理
原則4「手数料等の明確化」	3. お客さまサービス対応の透明性向上
原則5「重要な情報の分かりやすい提供」 (※2)(※3)	4. お客さまへの情報提供の充実
原則6「顧客にふさわしいサービスの提供」 (※4)(※5)(※6)	5. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供
原則7 「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」	6. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備
補充原則1「基本理念」	対象外(※7)
補充原則2「体制整備」	対象外(※7)
補充原則3「金融商品の組成時の対応」	対象外(※7)
補充原則4「金融商品の組成後の対応」	対象外(※7)
補充原則5 「顧客に対する分かりやすい情報提供」	対象外(※7)

※1. 原則3(注)については、グループ企業からの商品提供は受けておらず、また社内に運用部門がないことから一部対象としておりません。

※2. 原則5(注1)については金融商品の組成に携わらないことから一部対象としておりません。

※3. 原則5(注2)については、パッケージ商品の取扱がないことから対象としておりません。

※4. 原則6(注1)については、保険業法の枠を超えた商品・サービスの取扱がないことから一部対象としておりません。

※5. 原則6(注2)については、パッケージ商品の取扱がないことから対象としておりません。

※6. 原則6(注7)については、金融商品の組成に携わらないことから対象としておりません。

※7. 補充原則1～5については、金融商品の組成に携わらないことから対象としておりません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」との関係の詳細は、別紙「対応関係表」をご参照ください。

2025年度の各指標の具体的な取組状況

<当社の重要業績評価指標（KPI項目）>

指標1：損保更改率

「損保更改率」の指標を活用し、お客さまからの信頼を図っていきます。

指標2：生保早期消滅・失効件数

「生保早期消滅・失効件数」の指標を活用し、お客さまへの最良かつ適切なサービスの提供を図っていきます。

指標3：生保保全受付管理

お客さまから契約保険に関する住所変更、保険金請求等の案件受付時のフォローが行われていることを評価します。

指標4：「お客さまの声」アンケート

「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づき業務改善および苦情の再発防止を図っていきます。

指標5：コンプライアンス研修

社内においてコンプライアンスをテーマとした研修を毎月実施し、サービスの品質向上に活かしていきます。

指標6：保険商品、業務内容等研修

社内において保険商品内容等をテーマとした研修を随時実施し、サービスの品質向上に活かしていきます。

指標7：意向把握・比較推奨販売のモニタリング

意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

指標8：高齢者の意向把握・比較推奨販売のモニタリング

高齢者の意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

指標9：特定保険契約の意向把握・比較推奨販売のモニタリング

特定保険契約（東京海上日動あんしん生命：マーケットリンク）の意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

指標10：特定保険契約のアフターフォロー実施

特定保険契約（東京海上日動あんしん生命：マーケットリンク）の契約されているお客さまに対し年1回アフターフォローを実施しお客さまへの対応を徹底してまいります。

指標11：資格保有状況

社員の資格保有状況（生保大学、FP等）を確認し、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めていきます。

指標12：「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の社内周知

朝礼時での当社「お客さま本位の業務運営方針」の読み合わせと研修を実施し、全社員への周知徹底を図ってまいります。

○当社「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」と対応するK P I項目について

当社 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」	対応するK P I項目
1. お客さま本位の業務運営	指標 4 / 指標 7 / 指標 8 / 指標 1 2
2. お客さまの利益を守る利益相反の適切な管理	指標 5 / 指標 6 / 指標 7 / 指標 8 / 指標 1 2
3. お客さまサービス対価の透明性向上	指標 9
4. お客さまへの情報提供の充実	指標 7 / 指標 8 / 指標 9 / 指標 1 2
5. お客さまの意向に沿った商品・サービスの提供	指標 1 / 指標 2 / 指標 3 / 指標 7 / 指標 8 / 指標 9 / 指標 1 0 / 指標 1 2
6. お客さまにふさわしいサービスを提供できる態勢の整備	指標 5 / 指標 6 / 指標 1 1 / 指標 1 2

評価指標 1. 損保更改率

<指標内容>

お客さまに最もふさわしいお客さま本位の高品質の保険サービスを提供し、お客さまの満足と信頼を得られるよう努めています。

ご契約の満期後の更改率は、当社の提供する保険商品・サービスに対するお客さまの評価と考えています。

<取組状況>

当社では、お客さまに対するご契約の満期のご案内、更改手続きを適切に実施することにより高い更改率を維持しています。

	火災保険	自動車保険
2024年度	81.4%	96.6%
2025年度	83.0%	97.2%

※当社では、昨年度（2024年度）、東京海上日動の「損害保険契約（火災保険、自動車保険）の更改率」（満期を迎えたご契約を引き続きご契約いただいた割合）を指標とりましたが、今年度（2025年度）は東京海上日動以外の主要な3社（損保ジャパン、三井住友海上、日新火災）も加えた更改率を表記しております。

評価指標 2. 生保早期消滅・失効件数

<指標内容>

お客さまのご意向を正確に把握し、お客さまに正しく商品内容をご理解いただくことにより、早期（ご契約後24カ月以内）の契約の消滅（解約）・失効を防止しています。

<取組状況>

- ・「生保早期消滅・失効契約」件数は以下のとおりとなっています。
- ・お客さまからの申し出内容、取引内容等について確認しておりますが、適切な募集対応を行っており問題はありませんでした。

	24ヵ月以内早期消滅・失効件数
2024年度	5件
2025年度	14件

評価指標3. 生保保全受付管理

<指標内容>

今年度（2025年度）お客さまから生命保険契約に関する住所変更、保険金請求等の案件受付時のフォローが行われていたことを評価します。

<取組状況>

お客さまとの生命保険契約にかかる保全受付状況は以下のとおりとなっております。各募集人の受付、生命保険会社への依頼状況を管理することにより、対応漏れ・処理遅延等を防止し適正な運用を行っております。

保全項目	年間受付件数
保険金請求	194件
解約	149件
住所変更、名義変更	65件
契約内容変更	21件
その他	81件
合計	510件

評価指標4. 「お客さまの声」アンケート

<指標内容>

お客さまの声を幅広く収集しお客さまの満足度・推奨度を把握する指標について拡充を図るため、当社独自のアンケートを実施しております。アンケート結果内容に基づき業務改善や苦情の再発防止を図ってまいります。

<取組状況>

(1) 「当社独自のアンケート結果」について

A. 2025年度内の一定期間に「損保新規・更新」、「生保新規」を取引されたお客さまを対象にアンケートを実施しております。

アンケート発送数・回答数については以下のとおりです。

発送対象契約	発送数	回答数	回答率
損保新規・更新	275先	92先	33.5%
生保新規	75先	30先	40.0%
合計	350先	122先	34.9%

B. アンケート結果（肯定的評価の割合）

アンケート項目	アンケート結果（肯定的評価）		
	損害保険	生命保険	生損保合計
満期継続案内の時期	91.3%		91.3%
補償内容・保険料の説明	79.3%		79.3%
重要事項の説明	75.0%	100.0%	81.1%
お客さま要望を踏まえた提案	83.7%	93.3%	86.1%
お客さま満足度	88.0%	96.7%	90.2%
当社推奨度	84.8%	90.0%	86.1%

(2) 「東京海上日動アンケートの結果」

A. アンケート回答状況（2025年度:167先）

アンケート項目	アンケート結果(肯定的評価)
(a) 状況を踏まえた提案(顧客理解)	84.4%
(b) ご要望に寄り添った提案(意思尊重)	85.0%
(c) 連絡の取りやすさ(最適なコンタクト)	85.6%
(d) 手続きの満足度	85.6%

B. 推奨度

当社	2025年度
推奨度（10段階評価）	7.8

※10から1の10段階で評価した、平均点になります。

評価指標5. コンプライアンス研修

<指標内容>

当社では、部所毎に毎月コンプライアンスをテーマとした研修（保険募集ルール、禁止事項等）を実施し、サービスの品質向上に活かしています。

<取組状況>

- ・「コンプライアンス研修」の実施件数は以下のとおりとなっています。
- ・募集人全員が毎月の研修に参加することによりスキルアップを図りサービス品質向上に活かしてまいります。

社内コンプライアンス研修	実施回数
2024年度	13回（毎月1回＋臨時1回）
2025年度	12回（毎月1回）

※社内で制定した2025年度コンプライアンス・プログラムに基づき、コンプライアンス重視の企業風土を醸成するためのテーマを中心に選択し実施しています。

評価指標 6. 保険商品、業務内容等研修

<指標内容>

社内において保険商品、業務内容等をテーマとした研修を実施し、サービスの品質向上に活かしてきます。

<取組状況>

- ・法人保険を中心とした保険商品等研修を実施し、各募集人の商品知識の充実、提案力向上に取り組んでまいりました。
- ・また、各保険会社提供のコンプライアンス通信を題材にグループウェアを利用した研修も実施しており、各募集人のコンプライアンス知識、業務知識の再確認、習得を図っております。

	年間実施回数
保険商品研修	63回
保険会社コンプライアンス通信回覧	77回
合計	140回

評価指標 7. 意向把握・比較推奨販売のモニタリング

<指標内容>

意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

<取組状況>

損害保険、生命保険ともに全契約に対し意向把握・比較推奨販売のモニタリングを行い、適正な保険募集が行われていることを確認しております。

(損害保険)

意向把握・比較推奨販売のモニタリング	件数
2024年度	5,772件
2025年度	5,827件

(生命保険)

意向把握・比較推奨販売のモニタリング	件数
2024年度	333件
2025年度	397件

評価指標 8. 高齢者の意向把握・比較推奨販売のモニタリング

<指標内容>

高齢のお客さまの意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

<取組状況>

高齢のお客さまに対する意向把握・比較推奨販売のモニタリングを実施し、各保険会社の高齢者ルールに則り、お客さまにご理解いただけるような丁寧かつ適正な募集活動を行っていることを確認しております。

(高齢者) モニタリング状況	損害保険	生命保険
2024年度	1, 177件	14件
2025年度	1, 378件	35件

評価指標 9. 特定保険契約の意向把握・比較推奨販売のモニタリング

<指標内容>

特定保険契約（東京海上日動あんしん生命：マーケットリンク）の意向把握・比較推奨販売のモニタリング状況を確認し、適正な保険募集が行われていることを評価します。

<取組状況>

特定保険契約（東京海上日動あんしん生命：マーケットリンク）全契約に対し、意向把握・比較推奨販売のモニタリングを実施し、適正な保険募集が行われていることを確認しております。

(特定保険契約) モニタリング状況	件数
2024年度	6件
2025年度	3件

評価指標 10. 特定保険契約のアフターフォロー実施

<指標内容>

特定保険契約（東京海上日動あんしん生命：マーケットリンク）の契約されているお客さまに対し、年1回アフターフォローを実施し、お客さまへの対応を徹底してまいります。

<取組状況>

特定保険契約（東京海上日動あんしん生命：マーケットリンク）の契約されているお客さまに対し以下の通りアフターフォローを実施しました。

(特定保険契約のアフターフォロー実施期間)

実施期間	2025年11月～2026年1月
------	------------------

(特定保険契約のアフターフォロー実施先数)

	対象契約者数	対象契約件数
2024年度	49先	65件
2025年度	57先	76件

※お客さまからの苦情、ご不満等の申し出はなく、適正な募集対応が行われたものと判断しております。

評価指標 1.1. 資格保有状況

<指標内容>

全社員に対し資格取得を奨励し、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めていきます。

<取組状況>

- ・社員の資格保有状況（損保大学、生保大学等）は以下の通りとなっております。
- ・今後とも、全社員に対し資格取得を奨励し、高度な商品知識を備えた専門性の高い人材の育成に努めてまいります。

	損害保険大学課程 保有者数	生命保険大学課程 保有者数	F P 技能士(2, 3 級) 保有者数
2024年度	4名	24名	13名
2025年度	10名	24名	18名

評価指標 1.2. 「お客さま本位の業務運営方針」の社内通知

<指標内容>

朝礼時での当社「お客さま本位の業務運営方針」の読み合わせと研修を実施し、全社員への周知徹底を図ってまいります。

<取組状況>

毎朝、朝礼において社員全員で「お客さま本位の業務運営方針」の読み合わせを実施しており、また、年に一度、コンプライアンス研修のテーマとして取り上げ、基本方針の内容理解を深め、お客さまの立場に立った行動について周知徹底を図っております。

以上