

顧客本位の業務運営に関するいろはほけん事務所の取り組みについて

いろはほけん事務所(以下、当社)は、地域密着型の保険代理店として、皆様に未永くお付き合いいただくため、お客様本位の業務運営を行っております。

「常にお客様に寄り添い、お客様の問題に対しプロフェッショナルとして卓越した解を提供する」と言う行動基本方針を理念に、これからもお客様に選ばれ続ける保険代理店として最高水準のサービスを提供します。

いろはほけん事務所が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指す上で有用と考えられる原則を定めるものである。

当社が定める7つの原則と「当社KPI指標」

(2025年4月1日策定)

※KPI:Key Performance Indicator(重要業績評価指標)

<原則1> . 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

<原則2> 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。

<原則3> 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。

<原則4> . 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。

<原則5> 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。

<原則6> 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。

<原則7> 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仕組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

1 顧客本位の業務運営に関する方針の原則 <原則1>

当社は保険契約を通じてすべてのお客様に安心・安全な生活を送っていただけるよう、お客様の家族構成や社会の情勢などを踏まえ、中長期的な価値の向上によって利益を還元するために的確な保険提案に努めてまいります。

2 顧客の最善の利益の追求<原則2>

当社はおお客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供することを通じて、お客様の満足度を向上させていきます。お客様から頂いた苦情・お褒めの言葉を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質の向上に生かしていきます。

近年のキャッシュレス化にともない、お客様の保険料のお支払いに関するニーズも変化してきました。当社はおお客様のニーズにお応えするため、保険料の支払い方法についても様々な方法をご提案します。

<お客様向けアンケートについて当社の取り組み目標と実績>

- 「回答件数」2026年度目標80件以上(2025年度実績65件)
・2026年3月末時点実績65件

<キャッシュレス化に関する取組みの目標と実績>

- キャッシュレス化率 2026年度目標95%以上(2025年度実績99.7%)
・2026年3月末時点実績99.7%
- 口振ペーパーレス化率 2026年度目標95.0%以上(2025年度実績94.2%)
・2026年3月末実績94.2%

3 利益相反の適切な対応<原則3>

当社はおお客様との利益相反の恐れのある取引について、お客様の利益が不当に侵害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。

お客様にとって良い保険商品をご提案するために、当社では以下のことを社内管理規程により禁止しております。

- ・保険業法300条に定めがある「募集人による禁止事項」に該当する行為を行いません
- ・お客様がすでにご加入の保険を不当に新しい契約に乗り換えるなどの行為を行いません
- ・代理店手数料の多寡によって保険の商品を選別する行為は行いません

また、上記の禁止行為を行わないこと、お客様目線で保険提案を行うことを目的に当社では毎月1回お客様品質向上とコンプライアンス遵守を目的とした品質向上会議を行っています。

4 重要な情報の分かりやすい提供<原則5>

当社は、お客様の状況、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明していきます。お客様に対面にてお手続きいただくことを基本とし、その際にはパンフレットと合わせてパソコン・タブレット端末を使用して、よりお客様にご説明しやすい方法でお手続き致します。

当社が取り扱う特定保険商品(変額保険)には、お客様にご負担いただく費用があります。
当該商品を販売する場合には、保険会社のパンフレット等を用いて、分かりやすく説明します。

<ご契約内容をお客様へ分かりやすくご説明した指標と実績>

- 「ペーパーレス手続き率」 2026年度目標 80%以上 (2025年度実績62.3%)
2026年3月末実績62.3%

・耳が不自由なお客様のために、当社の店舗に筆談用のホワイトボードを設置し、筆談でご対応させていただきます。

5 お客様にふさわしいサービスの提供<原則6>

当社は、お客様を取りまくリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

取扱保険会社	損害保険ジャパン株式会社 SOMPOひまわり生命保険株式会社
契約者数	法人712社 個人6,609人
保有契約高(損保)	771,992千円
自動車保険継続率	2026年度目標97.0%以上 2026年3月末実績94.4% (2025年度実績94.4%)
満期日 7 日前証券作成率 ※注	2026年度目標95.0%以上 2026年3月末実績97.9% (2025年度実績97.9%)

※契約者数・保有契約高は2026年1月末時点です。

※自動車保険継続率・満期日 7 日前証券作成率の実績は2026年3月末時点です。

※注 満期日 7 日前証券作成率とは、自動車保険・個人用火災保険・傷害保険のうちダイレクト計上、スマート計上可能な契約に関するお手続きがお客様のニーズをふまえて余裕を持ったお手続きが出来ているかを示す指標です。

その他のサービス

FP(ファイナンシャルプランナー)	FP 技能士3級以上、6名在籍
損害保険トータルプランナー	全科目修了者、8名在籍
各業務提携	弁護士、税理士、社会保険労務士、 自動車整備工場など

6 選ばれ続ける保険代理店としての取り組み<原則7>

当社は、お客様から選ばれ続ける保険代理店として日々の研鑽を重ね、社員一人ひとりが高品質のサービスをご提供できるよう、年間を通じて以下の通り社内研修を行っています。

2025年度に実施した、当社社内研修について

各社員が基本行動に沿って保険募集が出来ているか定期的に研修を行っています。

→2026年4月の各募集人の点検による社員の基本的行動を確認しました。

年間のコンプライアンス研修実施計画書をもとに、コンプライアンスに関する研修を行っています。

→毎月1回、全社員参加によるコンプライアンス研修を行いました。

お客様とのやり取りを記録した「対応記録」をもとに、会社別・商品別販売状況を社員からヒヤリングを行っています。

→2025年4月、2025年10月に全社員と個別面談を行い、適正な保険募集が行えているか販売状況を実態調査し問題ないことを確認しました。