

# 「お客さま本位の業務運営方針」 2024年度-取り組み状況



## はじめに

有限会社ファインセーブは、時代の変化に適応し、お客様に選ばれる代理店であり続けるために社名である

「ファイン（最適な、良質な）」と「セーブ（守る、救う）」という『存在意義』に基づき、守り神として社員とその家族、取引先とその家族、お客様、社会、次世代すべてに幸せをもたらすことを目指します。

また、事業活動を通じて社会貢献に努め、地域密着型の金融事業者として、「ありがとう」と「感謝」を大切に、信頼を築いてまいります。

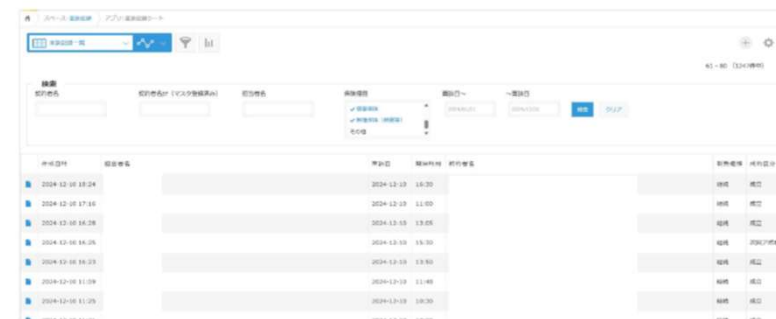
今回、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、業務運営方針を策定いたしました。

お客様本位の業務運営を遂行するために、本方針に基づいた取組みを実践してまいります。

# 【方針1】 お客様の利益を尊重いたします。

## 取組状況1

- スタッフの育成研修（実施回数20回）
- 案件提案勉強会の実施（実施回数24回）
- 自社システムによる募集人面談内容と履歴の可視化



The screenshot shows a web application interface for recruitment management. At the top, there are search filters for '募集人' (Recruiter) and '応募者' (Applicant), along with buttons for '検索' (Search) and 'クリア' (Clear). Below the filters is a table with columns for '申込日時' (Application Date), '応募者名' (Applicant Name), '申込日' (Application Date), '面接日時' (Interview Date), '面接者名' (Interviewer Name), and '面接結果' (Interview Result). The table contains several rows of data, including dates like '2024-12-24' and '2024-12-23', and names like '山田太郎' and '佐藤花子'. The '面接結果' column shows '合格' (Pass) and '不合格' (Fail).

申込日時	応募者名	申込日	面接日時	面接者名	面接結果	備考
2024-12-24 10:24		2024-12-23	10:30		合格	
2024-12-23 17:16		2024-12-23	11:00		合格	
2024-12-23 14:28		2024-12-23	13:05		合格	
2024-12-23 14:26		2024-12-23	14:30		合格	2024/12/23
2024-12-23 14:23		2024-12-23	13:55		合格	
2024-12-23 11:29		2024-12-23	11:40		合格	
2024-12-23 11:25		2024-12-23	10:30		合格	

〔対応原則〕 原則2 原則3

## 年度末保有契約件数状況

### 取組状況2

損害保険、生命保険の新規契約／年度末保有契約状況について

当社ではお客さま本位の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、保険商品ありきではないコンサルティングを通じてお客さまのご意向やニーズを考え、最適な保険商品のご提案に努めています。これらの結果として契約数の増加やお客さまの満足度は、お客さまが真にご納得のうえで加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

(年度末保有契約)		
保険種類	個人	法人
自動車	1032	537
火災	504	282
傷害	130	497
賠償	72	229
生保	281	264

(新規契約)		
保険種類	個人	法人
自動車	47	36
火災	15	39
傷害	17	26
賠償	5	109
生保	18	74

# 【方針2】 お客様に最適な商品と情報を提供いたします。

## 取組状況

- 法人のお客様には、「リスクコンサルティング」の手法で、個人のお客様には、「意向の把握」を通して、当社独自のフォームにて適切な保険提案を実施しております。
- ご高齢のお客様におきましては、「高齢者対応記録シート」を用いてより丁寧な募集を実施しております。

〔対応原則〕 原則5（注3）（注4）（注5）  
原則6（注1）（注4）（注5）

高齢者対応記録シート				
<small>70歳以上の契約者対象。満80歳以上の契約者と医療保険を締結する場合、ご親族の同席のご希望を確認してください。ご親族の同席がかない場合、「複数名の募集人による説明」、「複数回の説明」、「契約締結後、募集時以外の募集人による意向確認」のいずれかの対応を行います。必要事項の記入と、該当の□にチェックして、会社に提出してください。</small>				
契約者氏名	性別	年齢(募集時)	契約書生年月日	証券番号
	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	歳	大正・昭和 または、西暦	年 月 日
募集日 ※1	対面		募集方法 ※1	
20 年 月 日	<input type="checkbox"/> 契約者自筆 <input type="checkbox"/> 契約者勤務先 <input type="checkbox"/> 代理店事務所 <input type="checkbox"/> その他( )		<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他( )	
<small>※1 複数回募集した場合、1回目の募集日と募集方法を記入してください。</small>				
親族登録制度の利用 個人情報等の取扱いに関する同意書 (親族登録制度用)			<input type="checkbox"/> 同意書有 (当記録票とともに同意書を会社提出) <input type="checkbox"/> 親族登録制度登録済み	
<input type="checkbox"/> 1. 親族の同席 ※2	同席したご親族の氏名			
	契約者との続柄 <input type="checkbox"/> 子・孫 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 兄弟姉妹 <input type="checkbox"/> 甥・姪 <input type="checkbox"/> 左記以外( )			
<small>※2 親族の範囲は、原則として契約者の配偶者および三親等以内の親族の方 (ともに同居・別居を問わず、成年の方)</small>				
<input type="checkbox"/> 2. 複数名の募集人による説明	一緒に募集した募集人氏名			
<input type="checkbox"/> 3. 複数回の説明	2回目の募集方法		<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他( )	
	2回目の募集日		年 月 日	
<input type="checkbox"/> 4. 契約締結後、募集時以外の募集人による意向確認	意向確認方法		<input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他( )	
	意向を確認した募集人氏名		年 月 日	
	意向確認日		年 月 日	
記入年月日	募集人氏名		特記事項	
20 / /				

## 【方針3】 「お客様の声」をサービス向上に活かします。

### ○2024年度 主なお客様の声

【ありがとうの言葉】 30件

・対応スピードに対する満足：7件 ・商品内容に関する満足：5件 ・電話対応に関する満足：3件

・保険金の支払いに関する満足 他

【ご不満の言葉】 5件

・事故処理に関する事案：3件 ・保険内容、保険料に対する不満他

【その他】

・証券や控除証明書紛失に対する再発行依頼

・変更手続き完了ハガキに関するご質問 他

注) お客様の声の収集方法……募集人各々がお客様との対話の中で収集した情報を、社員全員での朝礼報告、月1回の全体会議での改善報告。

\*定期的な自主点検と外部監査の実施（経営管理態勢や体制整備等の強化に努めております。）

〔対応原則〕 原則2 原則6

## 【方針4】 お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育に努めます。

### 各種研修状況

研修内容	目的	回数
研修・業務連絡会	業務品質向上のため	12回
コンプライアンス研修	募集ルールと各種募集規程の徹底のため	14回
全体会議	経営理念と行動指針の浸透のため	12回
自主勉強会	募集活動における実践的な能力向上のため	50回
自己啓発能力研修	エンゲージメントの向上のため	2回

〔対応原則〕 原則5（注1）（注3）（注4）（注5） 原則7

## 【参考】

### 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社取組方針・取組状況の非該当一覧

原則		実施・不実施	・非該当理由
原則4	<p>【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。</p>	非該当	当社の取引の形態上、又は投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本原則は対象としておりません。
原則5	<p>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）。</p>	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	<p>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。</p>	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
	<p>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。</p>	非該当	当社はお客様の属性で販売の可否がある商品がないため本原則は対象としておりません。
	<p>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。</p>	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。
	<p>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。</p>	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。