

# お客さまへ安心と信頼をお届けする会社宣言の取組み

[お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告(成果指標・KPI)]

2020年度(2020年10月1日～2021年9月30日) / 2021年10月1日公表



SHINEI INSURANCE

お客さまからの信頼を財産へ

株式会社新栄総合保険事務所

はじめに

お客さま本位の啓発、浸透の定着と取組状況

株式会社新栄総合保険事務所(東京都武蔵野市 以下「当社」)は、2020年度における「お客さまへ安心と信頼をお届けする会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)」の啓発、浸透、定着への取組状況及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。なお当社は、今後も定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透、定着の取組みに努めてまいります。

※2020年度においては、KPI指標の新規設定や見直し・変更を行ったため、前年対比ができないものについて「※」表示としています。

01	[はじめに] -----P2 お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況
02	[取組状況1] -----P3 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等
03	[取組状況2] -----P4 お客さまの最善の利益の追求
04	[取組状況3] -----P12 利益相反の適切な管理
05	[取組状況4] -----P13 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

06	[取組状況5] -----P15 お客さまにふさわしいサービスの提供
07	[取組状況6] -----P20 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて
08	[資料] -----P22 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表
09	[資料] -----P27 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・取組状況の一部実施・非該当一覧
10	[照会先] -----P28 お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況報告・対応関係表についてのお問い合わせ先

KPI報告書監修：金融規制法外部監査機関「LEGAL@法務」

[取組状況1]

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

当社ではお客さま本位の業務運営を推進する取組みを浸透、定着させるにあたり、「お客さまへ安心と信頼をお届けする会社宣言(お客さま本位の業務運営方針)、以下この頁において「本方針」」を策定し、これらの業務運営が企業文化として定着するように以下の取組みをしています。

【主な取組み】

- (1) 本方針を社内に掲示し、従業員一人ひとりの意識の醸成を図るとともに、従業員教育・研修に努めています
- (2) 本方針及びこの方針に基づく取組状況とともに、当社のウェブサイト(<https://shinei-ins.jp>)を通じて定期的に更新・公表しています
- (3) 本方針の改訂、又は取組状況を評価・検証するための成果指標(KPI)の変更等をする際には、役員会議、並びに外部の専門家(金融規制法外部監査機関)にの意見を交えながら、改訂案、変更案を十分に協議、検討したうえで決定しています

[株式会社新栄総合保険事務所 ウェブサイト]

**お客さま本位の業務運営方針**

1. 【お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等】  
当社は経営理念である「取組をリードしていく保険代理店として企業と個人のお客さまに高品質のサービスを提供し続けます」に拘り、お客さま本位の業務運営方針を実現していくことが経営の最重要課題のひとつとして考え、お客さまにとって最高のアドバイザーの姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さま本位の業務運営方針それぞれの項目に係る取組状況を定期的に公表するとともに、より高品質の「お客さま本位の業務運営」の実現を怠らぬため、必要に応じて本方針の定期的な見直しを行い、「お客さま本位の業務運営」が当社の企業文化として定着するよう継続して努めています。
2. 【お客さまの最善の利益の追求】  
当社はお客さまの利益を最優先に考えて行動することが、お客さまから選ばれた保険代理店の経営を実現でき、お客さまの期待と信頼に応えることができる最善の方法と考えています。よって保険商品のご提案にあたっては、お客さまのリスクや将来計画を踏まえてお客さまが今必要としていることは何かを常に意識し、適切に提案やアドバイスをすることで最善の利益を追求し、お客さまの最高のアドバイザーとなるよう努めます。
3. 【利益相反の適切な管理】  
当社はお客さまに保険商品のご提案、販売をするにあたり、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまのニーズを適切に把握し、ニーズに沿った適切な保険商品のご提案を努めるための禁止事項を定めます。またお客さまの利益を不当に害する恐れがある取引を適切に把握、管理するための内部管理体制を整備し、利益相反が発生しないための社内教育に努めています。  
  - <禁止事項>
  - 当社はお客さまの不利益となる保険商品のご提案はいたしません
  - 当社はお客さまのニーズに照応のない不必要な保険商品のご提案はいたしません
  - 当社はお客さまに保険会社から受け取る手数料等を基準とした保険商品のご提案はいたしません
4. 【お客さまへの重要な情報のわかりやすい提供】

## [取組状況2] お客様の最善の利益の追求

当社ではお客様の利益を最善に考えて行動することが、お客さまから真に選ばれる保険代理店の経営を実現でき、お客様の期待と信頼にお応えできる最善の方法と考えています。そのため、お客さまへ保険商品をご提案する際には、お客様のリスクや将来設計を勘案するとともに、お客さまが今必要とされていることは何かを常に意識したコンサルティングサービスに努めています。これらの結果として契約数の増加は、お客さまがご納得のうえでご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。

### 【主な取組み】

- (1)お客さまからいただいた貴重なご意見やお声は、業務品質改善、向上のための重要な資産として、定例会議で周知、改善方法等の共有に努めています
- (2)お客さまの意向・お客さまの利益を最優先するコンサルティングを提供しています  
お客さまの意向、特性により推奨保険会社に合致しないと判断した場合には、例外的対応に努めています  
(※お客さまのご意向を把握したうえで、お客さまの環境、条件等から保険商品の特性や保険会社の引受規定、医的審査基準が原因で、お客さまの不利益に繋がるおそれがあると判断した場合、又はお客さまの安心な生活や企業経営のために有益であると判断した場合など、当社の推奨保険会社に合致しない場合には、推奨保険会社に関わらず、取扱保険会社の範囲内で可能性がある保険会社の保険商品を推奨商品として、当該保険商品と選定理由をご説明する対応)
- (3)営業部門から独立した管理部門に管理責任者を配置して、コンプライアンスの維持、向上に努めています
- (4)管理責任者による意向把握や比較推奨販売の適切性の確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認を目的とする、当社独自の「意向把握シート(対応履歴を含む)」の記録の定期的な点検を実施しています  
(※上記(4)の取組みは「[取組状況3] 利益相反の適切な管理」及び「[取組状況6] お客さま本位の業務運営方針の実践と定着に向けて」と同様)

## [取組状況2] お客様の最善の利益の追求

### 1. お客様の声状況

成果指標・KPI

お客様の声	2020年度	2019年度	前年比
ご意見・要望	-	-	※
お褒め・感謝	9件	-	※
不満足 of 表明(苦情等)	2件	-	※
合計	11件	-	※

■2020年度期間によるKPI数値

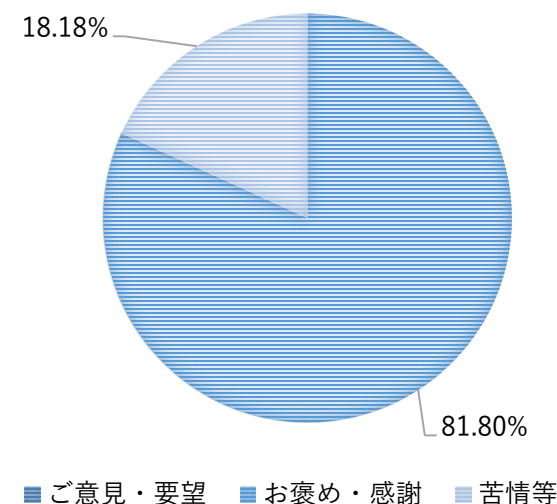
■「お客様の声(KPI)」は、2020年度より設定したため前年対比なし「※」表示

#### 【お客様からいただいたお声の一例】

##### <苦情>

(1) コロナ禍で勤務体制を時短(人数を減らして勤務)で営業している中、お客様から電話連絡が入り、営業担当者の携帯番号を伝え、直接連絡していただきたい旨をお願いしたところ、「電話番号を知らせるのではなく、営業担当者から連絡するべきではないのか」とご指摘を受けた。

(2) 特約が付帯されておらず、ロードサービスが受けられなかった。  
加入説明時に、すべての特約情報の説明をしてほしかった。

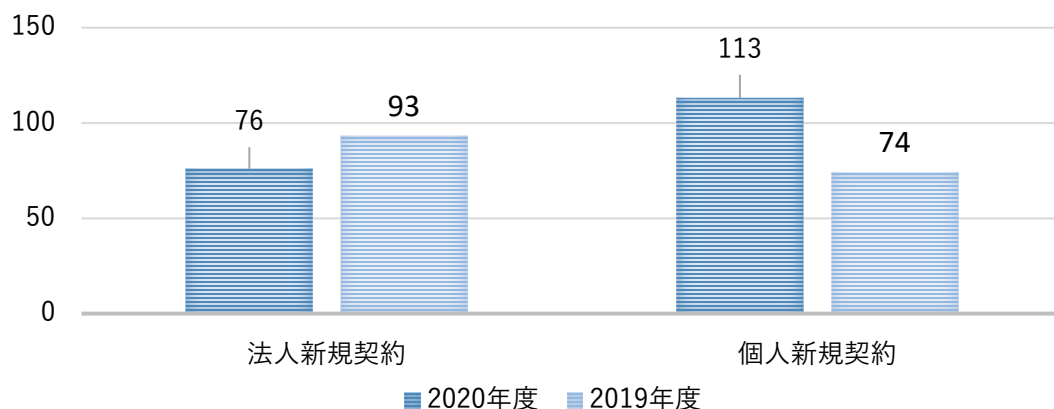


[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2. 損害保険 新規契約状況

成果指標・KPI

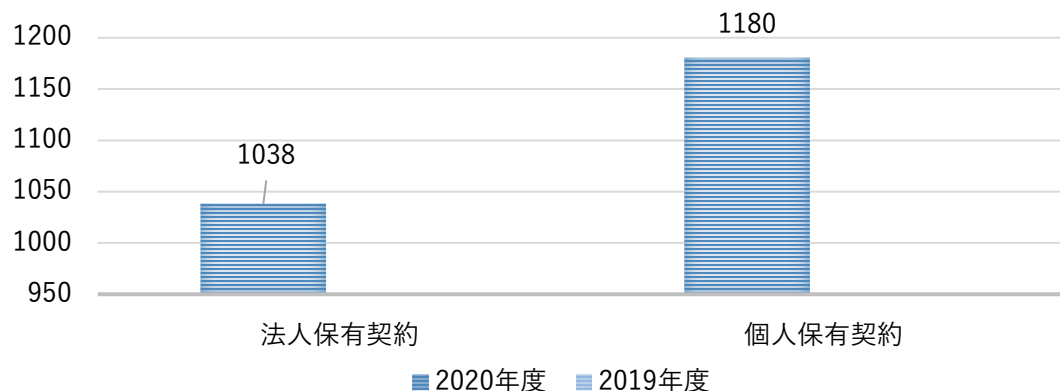


事業年度	法人	個人
2020年度	76件	113件
2019年度	93件	74件
前年比	81.72%	152.70%

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保険加入日ベースで算定
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度期間によるKPI数値

3. 損害保険 保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2020年度	1,038件	1,180件
2019年度	-	-
前年比	※	※

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約数が含まれる
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度末時点によるKPI数値

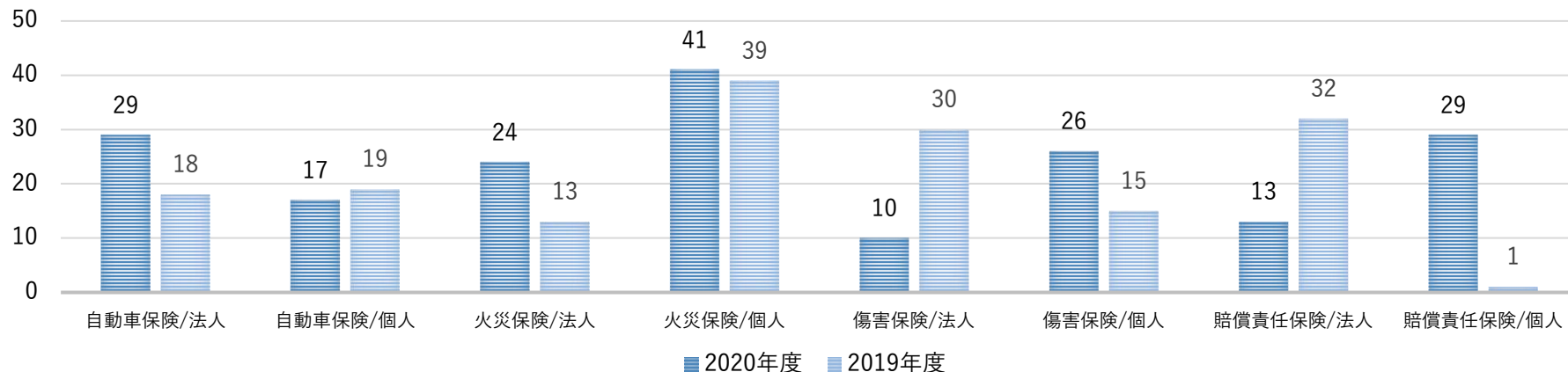
■ 2020年度より「法人・個人契約別(KPI)」に変更したため、前年対比なし「※」表示

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

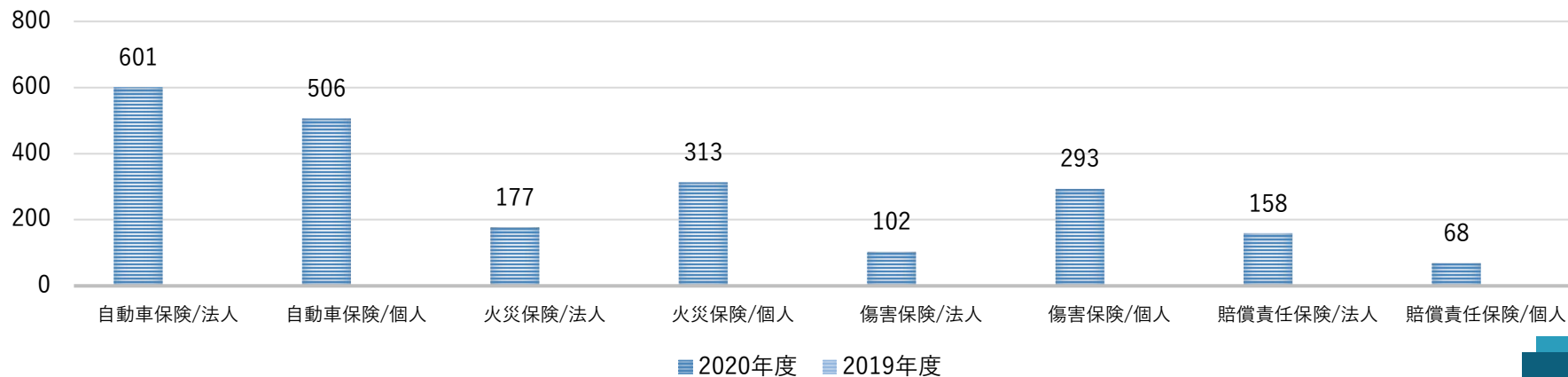
4.損害保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



5.損害保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI





[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

6.損害保険 保険種目別契約状況 [新規契約・保有契約別]

成果指標・KPI

新規契約 保険種目	2020年度	2019年度	前年比
自動車保険/法人	29件	18件	161.11%
自動車保険/個人	17件	19件	89.47%
火災保険/法人	24件	13件	184.61%
火災保険/個人	41件	39件	105.12%
傷害保険/法人	10件	30件	33.33%
傷害保険/個人	26件	15件	173.33%
賠償責任保険/法人	13件	32件	40.62%
賠償責任保険/個人	29件	1件	290%

保有契約 保険種目	2020年度	2019年度	前年比
自動車保険/法人	601件	-	※
自動車保険/個人	506件	-	※
火災保険/法人	177件	-	※
火災保険/個人	313件	-	※
傷害保険/法人	102件	-	※
傷害保険/個人	293件	-	※
賠償責任保険/法人	158件	-	※
賠償責任保険/個人	68件	-	※

- 新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保険始期日ベースで算定
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度期間によるKPI数値

- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 法人契約・個人契約合算による数値
- 保有契約数には新規契約が含まれる
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度末時点によるKPI数値
- 2020年度より「法人・個人契約別(KPI)」に変更したため、前年対比なし「※」表示

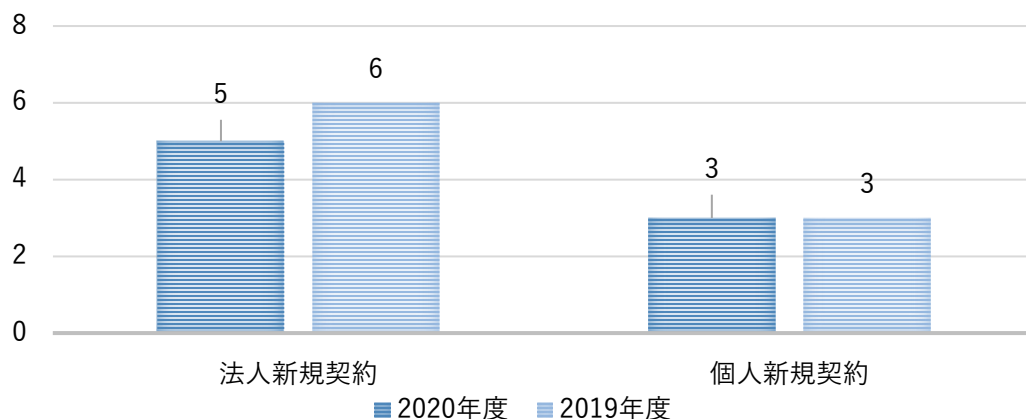


[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

7.生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

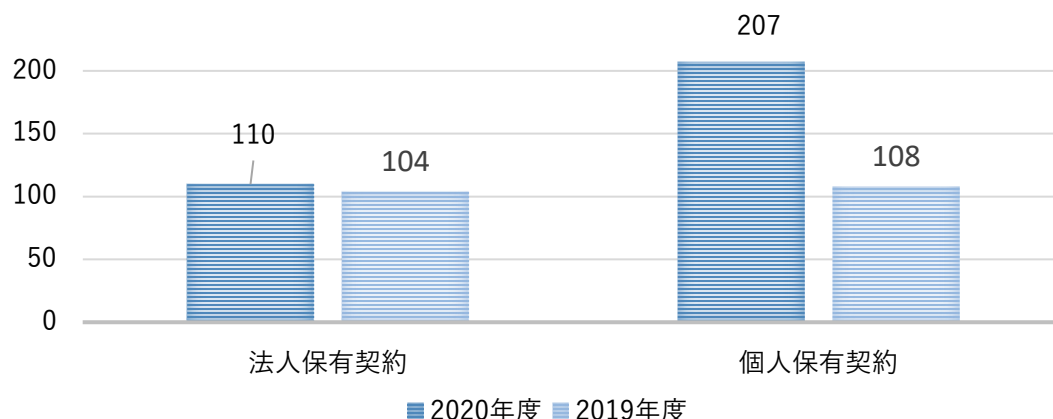


事業年度	法人	個人
2020年度	5件	3件
2019年度	6件	3件
前年比	83.33%	100%

- 個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 責任開始日ベースで算定
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度期間によるKPI数値

8.生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2020年度	110件	207件
2019年度	104件	108件
前年比	105.76%	191.66%

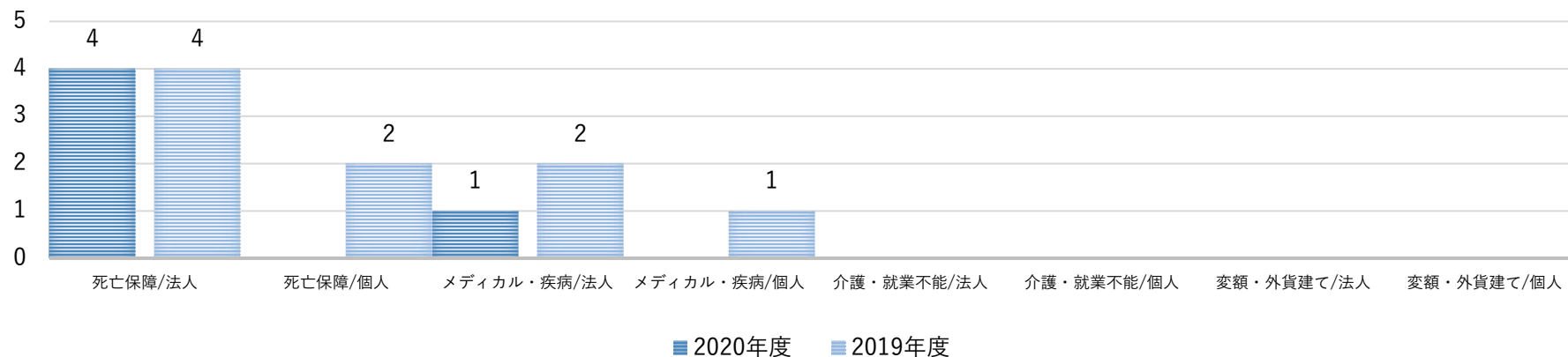
- 個人契約区分には個人事業主を含む
- 保有契約数には新規契約数を含む
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度末時点によるKPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

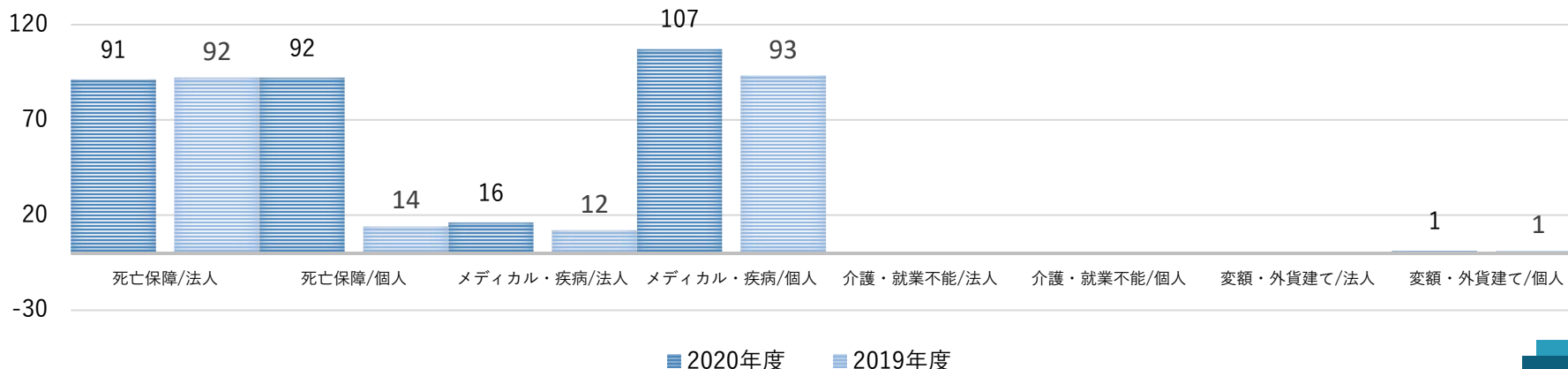
9.生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



10.生命保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

11.生命保険 保険種目別契約状況 [新規契約・保有契約別]

成果指標・KPI

新規契約	保険種目	2020年度	2019年度	前年比	保有契約	保険種目	2020年度	2019年度	前年比
	死亡保障/法人	4件	4件	100%		死亡保障/法人	91件	92件	98.91%
	死亡保障/個人	-	2件	※		死亡保障/個人	92件	14件	657.14%
	メディカル・疾病/法人	1件	2件	50.00%		メディカル・疾病/法人	16件	12件	133.33%
	メディカル・疾病/個人	3件	1件	300%		メディカル・疾病/個人	107件	93件	115.05%
	介護・就業不能/法人	-	-	※		介護・就業不能/法人	-	-	※
	介護・就業不能/個人	-	-	※		介護・就業不能/個人	-	-	※
	変額・外貨建て/法人	-	-	※		変額・外貨建て/法人	-	-	※
	変額・外貨建て/個人	-	-	※		変額・外貨建て/個人	1件	1件	100%

- 新規契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 責任開始日ベースで算定
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度期間によるKPI数値

- 保有契約表の個人契約区分には個人事業主が含まれる
- 保有契約数には新規契約が含まれる
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度末時点によるKPI数値

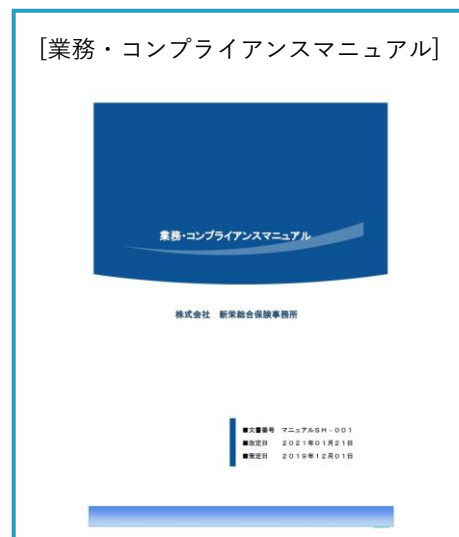
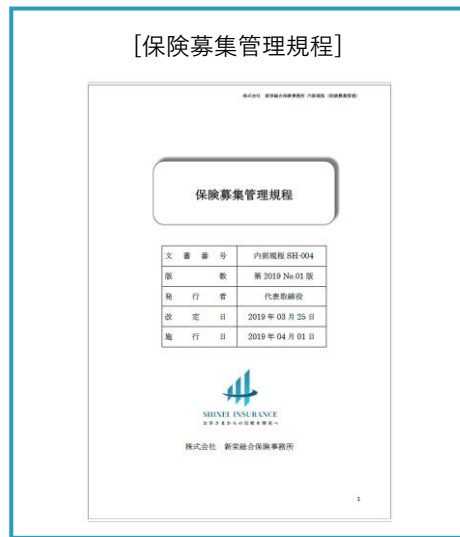
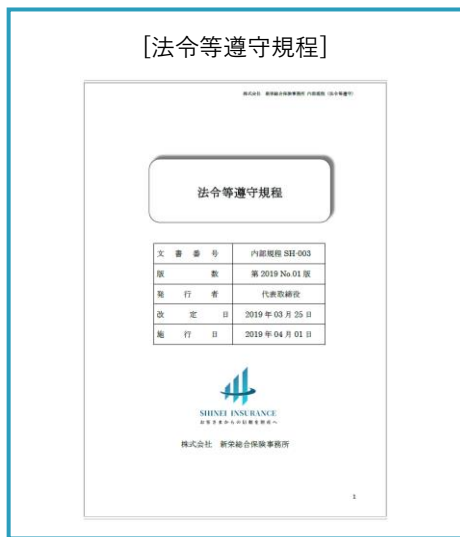
[取組状況3]

利益相反の適切な管理

当社ではお客さまの利益を害することがないように当社独自の「各種内部規程」「(改定)業務・コンプライアンスマニュアル」を策定して、社内周知を徹底しているとともに、保険商品販売手数料の多寡などで提案することがない体制整備に取り組んでいます。

【主な取組み】

- (1)管理責任者による意向把握や比較推奨販売の適切性の確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認を目的とする、当社独自の「意向把握シート(対応履歴を含む)」の記録の定期的な点検を実施しています。
  - (2)保険業法の改正や金融庁の監督指針の改定、及び関係法令等の改正の都度、金融規制法外部監査機関に相談のうえ、適宜に当社独自の「各種内部規程」の見直しを行い、特に今年度においては、「保険業務管理マニュアル」を大幅に改定し、「(改定)業務・コンプライアンスマニュアル」として、これらの社内周知と従業員への教育・研修を継続しています。
- なお、常時対象取引の有無の確認をしていますが、2020年度においても対象取引は認められていません



## 【取組状況4】

## お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社では保険商品・サービスの内容・特性等について、分かりやすい資料を用いて丁寧な説明とお客さまが必要な情報の提供に努めています。特に70歳以上又は合理的配慮が必要と思われるお客さまには、より丁寧に説明してご加入意思などの確認に努めているほか、ご親族の同席・同意のお願い、複数回の面談、複数の募集人による面談を実施しています。

また、お客さまの特性に応じて、合理的配慮に資する対応にも努めています。これらの取組みは、お客さまへ安心をお届けする機会にも繋がり、お客さまからのご満足と信頼を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。

## 【主な取組み】

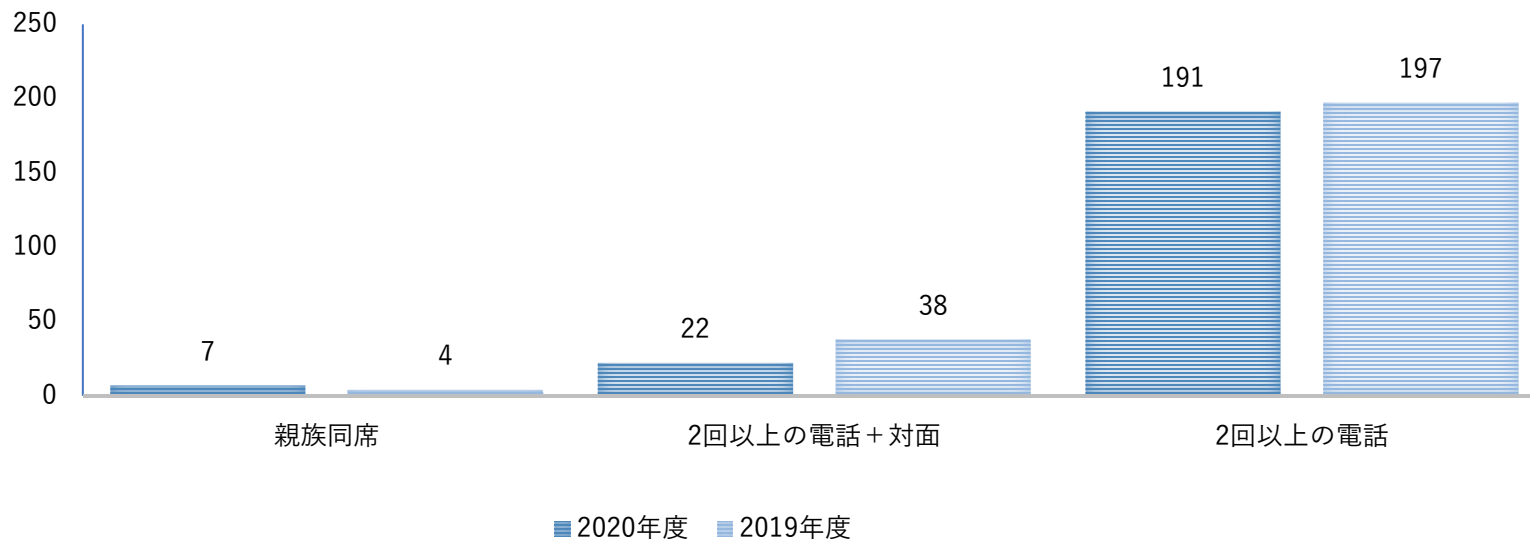
- (1) 保険会社のパンフレット、ご提案書、重要事項説明書等の資料を用いた説明及びこれらの交付を徹底しています
- (2) 契約概要や注意喚起情報の重要な箇所の説明にあたっては、お客さまの注意を喚起しながらご理解いただけたかどうかの確認に努めるとともに、特に補償(保障)の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等は、より丁寧な説明に努めています
- (3) リスクのある保険商品や複雑な保険商品をご案内する場合、お客さまの商品知識、取引経験、財産の状況及び取引目的・ニーズ等を十分に把握し、金融取引に関する情報提供をしたうえで、お客さまの第一次選択・適合性確認を徹底しています
- (4) 外貨建て保険や変額保険等の投資性商品(特定保険商品)を取扱う場合には、保険料の一部が保険契約の締結・維持等に係る費用に充てられることや、保険商品の特性によりお客さまのご負担となるリスク等について、お客さまの投資判断に影響する重要な情報の説明を行い、お客さまにご理解いただけるように努めています

[取組状況4]

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

1. 高齢者・合理的配慮が必要なお客さまへの対応状況

成果指標・KPI



高齢者・合理的配慮等	2020年度	2019年度	前年比
ご親族の同席	7件	4件	175%
保険募集人による複数回 (2回以上の電話 + 対面)	22件	38件	57.89%
保険募集人による複数回 (2回以上の電話)	191件	197件	96.95%

■ 高齢者とは70歳以上のお客さまをいう  
 ■ 2020年度期間によるKPI数値

## 【取組状況5】

## お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では永きにわたり多くのお客さまより「信頼」をいただき、「真」の安心と安全の提供に努めています。この「信頼」こそが当社の「誇り」と「財産」になっていることを忘れることなく、ご加入をいただいた後も保険・金融のホームドクターとして、お客さまのお役に立つ情報提供や潜在的に抱えるリスク等のアドバイスと適切なアフターフォローに努めています。これらの結果として損害保険の更改契約率、生命保険の継続率の高い数値の維持・増加は、お客さまのご契約内容のご理解、並びにご加入をいただいた後の適切なアフターフォローとお客さまに喜ばれるサービスなどにご満足と信頼を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。

## 【主な取組み】

(1)当社独自のサポートサービスの強化に努めています

## ・賠償事故解決サポート

お客さまに法的な手続きが必要となった際、弁護士と連携したサポート体制の構築

## ・自動車修理サポート

お客さまがご契約されている保険会社が提携している修理工場を迅速にご紹介する体制

## ・ご契約内容確認サポート

長期契約のお客さまに対する定期的なご契約内容の不明点や支払事由の有無、登録内容の変更の有無確認サポート

## ・保険証券診断サービス

お客さまのリスクやライフサイクルの変化に応じた補償(保障)分析

(2)災害・事故等による保険金等のお支払い事由が発生した際には、迅速かつ適切なアドバイスと円滑な手続きが行えるように、お客さまの不安解消に努めています

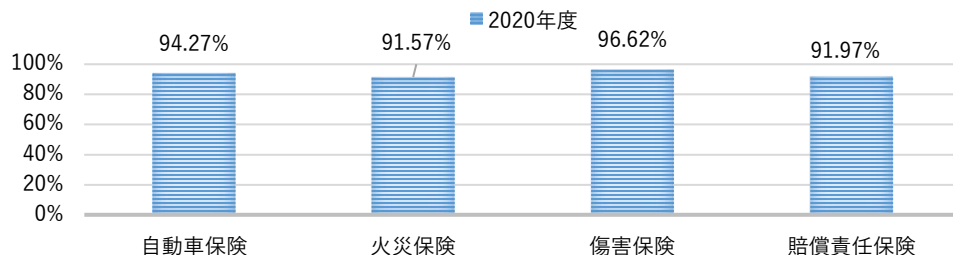


[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

1.損害保険 更改契約状況 [法人・個人契約合算]

成果指標・KPI



- 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう
- 更改手続数とは満期数に対して更改手続を行った数をいう
- 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定
- インシュアランスポリシーで算定
- 2020年度期間によるKPI数値

保険種目	2020年度	更改率算定基礎	2019年度	前年比
自動車保険	98.60%	満期数:1,074件/更改手続数:1,059件	87.10%	113.20%
火災保険	90.48%	満期数: 504件/更改手続数: 456件	68.52%	132.04%
傷害保険	91.23%	満期数: 399件/更改手続数: 364件	75.90%	120.19%
賠償責任保険	88.13%	満期数: 278件/更改手続数: 245件	91.94%	95.85%
平均更改率	94.19%	満期数:2,255件/更改手続数:2,124件	85.38%	110.31%

2.生命保険 継続契約状況 [法人・個人契約合算]

成果指標・KPI

保険会社	2020年度	2019年度	前年比
大同生命保険	24か月継続率 100%	MOF25か月継続率 93.00%	※
メットライフ生命保険	24か月継続率 100%	MOF25か月継続率 100%	※

- 継続率の基準は各社で定めるところによる
- 「24か月継続率」は対象期間を対象とする契約について、24か月目に継続している契約の割合を表示
- 2020年度末時点によるKPI数値
- 2020年度より「24か月継続率(KPI)」に変更したため、前年対比なし「※」表示

【取組状況5】

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社ではご加入手続き後、お客さまによる更改契約内容の再確認のお時間を確保していただくため、保険始期14日前の早期更改手続きに努めています。これらの結果として14日前の早期更改契約率の高い数値は、お客さまに最適な保険商品・サービスの提供にご満足をいただき、信頼のもとご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。

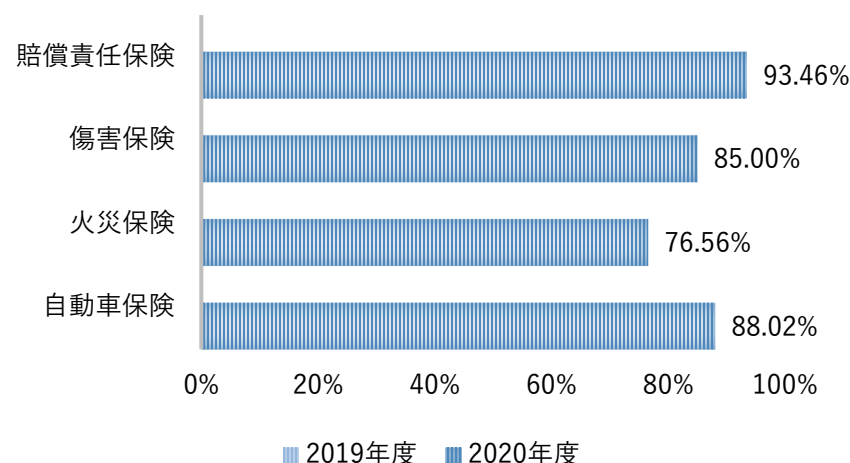
【主な取組み】

- (1)お客さまへ満期日の2か月前を目処に「満期のお知らせ」及び関係資料を送付し、順次、お電話にてお客さまへ満期書類等の到着確認、及び更改(継続)の意思確認や面談のアポイントを徹底
- (2)当社所定の様式に記録化された「意向把握事項」「対応履歴」により、従業員主体ではなくお客さまの意向、ご理解による適切な早期更改手続きが実施されているか、管理責任者による点検、検証の実施

3.損害保険 14日前早期更改契約状況

成果指標・KPI

保険種目	2020年度	2019年度	前年比
自動車保険	88.02%	-	※
火災保険	76.56%	-	※
傷害保険	85.00%	-	※
賠償責任保険	93.46%	-	※
早期更改率(平均)	87.05%	-	※



■法人契約区分のみ数値を算出

■14日前早期更改契約とは満期の14日前迄に手続きが完了したものをいう

■早期更改率(平均)とは、4種目それぞれの更改手続割合を平均して算出

■2022年度期間によるKPI数値

■「損害保険の14日前早期更改契約(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では法人企業のお客さまには、自然災害をはじめ企業の事業継続に影響するような災害、事故等の発生を想定して、複数の損害保険商品を組み合わせたリスク・コンサルティングサービスを提供しています。これらの結果として複数種目の契約数の増加は、当社のリスク・コンサルティングにご満足をいただき、信頼のもとご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。

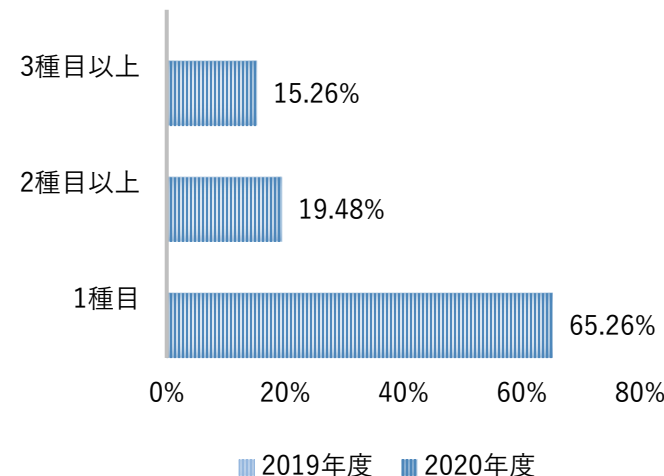
【主な取組み】

(1)定期的な社内研修、勉強会を通して、コンサルティング能力の共有と評価を実施

4.損害保険 法人顧客の複数種目契約状況

成果指標・KPI

複数種目	2020年度 契約顧客	2020年度 契約割合	2019年度 契約顧客	2019年度 契約割合	前年比
1種目	201	65.26%	-	-	※
2種目	60	19.48%	-	-	※
3種目以上	47	15.26%	-	-	※
合計	308	-	-	-	※



■2022年度期間によるKPI数値

■「法人顧客の複数種契約(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社ではお客さまの事故受付から保険金のお支払に至るまで、一連の保険事故等対応業務をバックオフィスで管理し、当該保険会社と連携しながら迅速、丁寧な対応とお客さまの不安の軽減に努めています。これらの結果として保険金事故・付帯サービスの対応数は、日頃から信頼を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

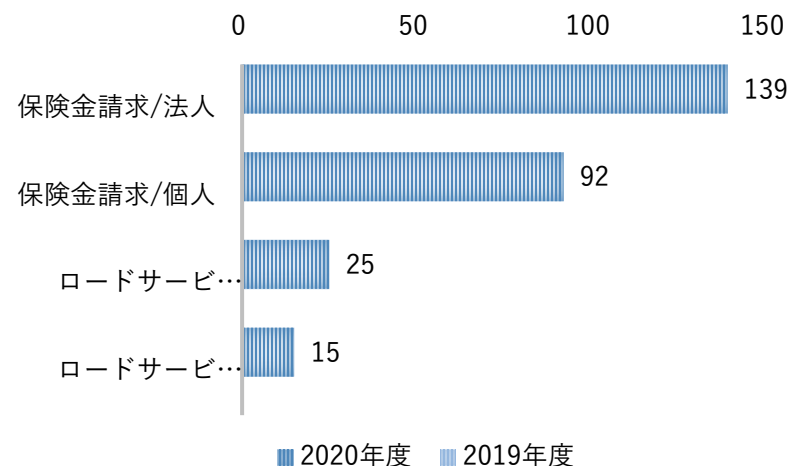
【主な取組み】

- (1) 事故対応・事故内容・保険金請求等のすべてを記録化、これらの対応の進捗状況を社内全体で共有・確認する取組み
- (2) ペンディング事案の発生時は、当該保険会社に対して原因と解決時期等の報告徴求を行い、早期解決を図る取組み

5. 損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI

対応サービス	2020年度	2019年度	前年比
保険金請求対応/法人	139	-	※
保険金請求対応/個人	92	-	※
合計	231	-	※
ロードサービス/法人	25	-	※
ロードサービス/個人	15	-	※
合計	40	-	※



■ 事故発生日・ロードサービス利用日ベースで算出

■ 2022年度期間によるKPI数値

■ 「損害保険事故・保険金請求対応(KPI)」は、2022年度より設定のため前年対比なし「※」表示

[取組状況6]

お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

当社では金融事業者としての職業倫理の定着と内部管理・ガバナンス態勢の強化を図るため、金融規制法外部監査機関との顧問契約により、教育・指導、相談等の体制を確保しています。またお客さまにとっての保険・金融のホームドクターとして良質なコンサルティング能力を備え、お客さまの最善の利益の追求にこだわり続けることができるように、定期的な従業員教育を継続しています。これらの結果として従業員教育の実施頻度の増加は、お客さまに安心を提供し信頼関係をより構築できる「人財」育成の機会を示す指標のひとつと考えています。

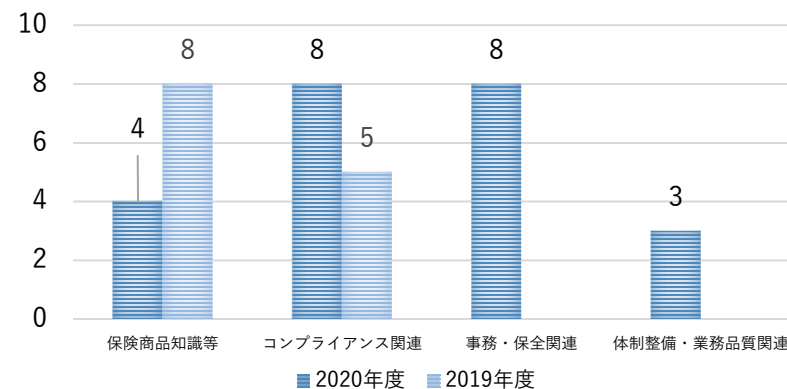
【主な取組み】

- (1) 定例会議において、業務運営における課題の抽出及び解決策の共有
- (2) 従業員のコンプライアンス及び保険商品知識等の理解度を確認する小テストを実施、その結果を全員で共有

1.人材育成・従業員教育研修状況

成果指標・KPI

カリキュラム	2020年度	2019年度	前年比
保険商品知識等	4回	8回	50.00%
コンプライアンス関連	8回	5回	160%
事務・保全関連	8回	-	※
体制整備・業務品質関連	3回	-	※
合計	23回	13回	176.92%



■カリキュラムは、社内講師、保険会社講師等の指導によって実施

■2020年度期間によるKPI数値

■「事務・保全関連(KPI)」及び「体制整備・業務品質関連(KPI)」は、2020年度より設定のため前年対比なし「※」表示

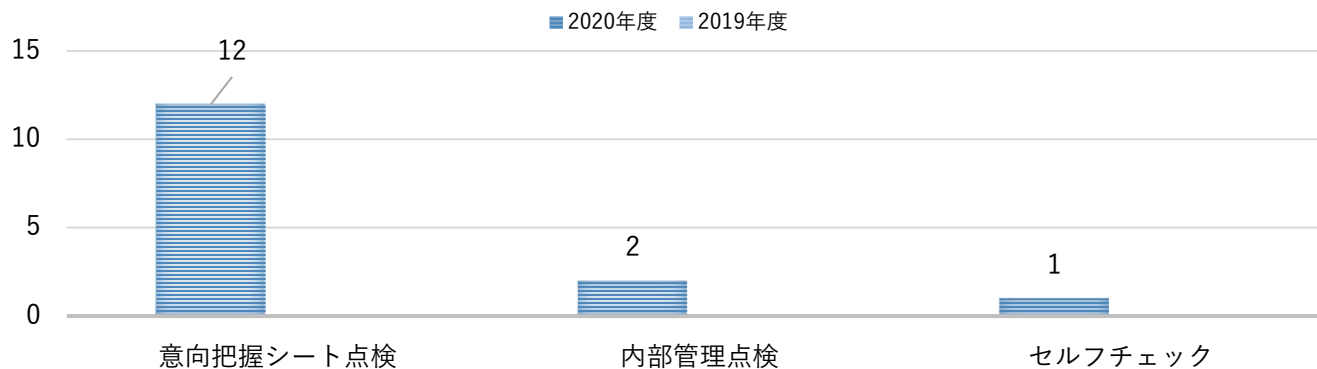
[取組状況6]

お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

当社ではコンプライアンス推進体制の維持、内部管理・監督態勢の実効性を検証するため、管理専任者による内部点検（意向把握シート点検・内部管理点検等）により、保険募集の適正な体制の継続的確保、並びにお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引の把握、管理に努めています。これらの結果として内部点検の実施頻度の増加は、企業としてお客さま本位の業務運営の啓発と定着に向けた改善の機会を示す指標のひとつと考えています。

2.内部点検状況

成果指標・KPI



内部点検区分	2020年度	2019年度	前年比
自主的意向把握シート点検	12回	-	※
内部管理点検(保険募集管理責任者)	2回	-	※
セルフチェック(保険募集人)	1回	-	※
合計	15回	-	※

■2020年度より「内部点検区分」を見直したため前年対比なし「※」表示

■2020年度期間によるKPI数値

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営方針(以下、本頁において「本方針」)」との対応関係を以下のとおり公表いたします。また、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、本方針の一部対象外、原則5(注2)、原則6(注1)、原則6(注2)は、対象外であることを公表いたします。

なお、本方針の一部対象外又は対象外である理由につきましては、「【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧表」で公表いたします。

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトでご確認いただけます。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

顧客本位の業務運営に関する原則		取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則2】顧客の最善の利益の追求			
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。	取組方針2 お客さまの最善の利益の追求	取組状況2 お客さまの最善の利益の追求
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	取組方針2 お客さまの最善の利益の追求 取組方針6 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて	取組状況2 お客さまの最善の利益の追求 取組状況6 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて
【原則3】利益相反の適切な管理			
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。	取組方針3 利益相反の適切な管理	取組状況3 利益相反の適切な管理



顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則3】利益相反の適切な管理		
<p>(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合</li> <li>販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合</li> <li>同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合</li> </ul>	<p>取組方針3 利益相反の適切な管理</p> <p>【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則3の行</p>	<p>取組状況3 利益相反の適切な管理</p> <p>【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則3の行</p>
【原則4】手数料等の明確化		
<p>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。</p>	<p>取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供</p>	<p>取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供</p>
【原則5】重要な情報の分かりやすい提供		
<p>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。</p>	<p>取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供</p> <p>取組方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供</p>	<p>取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供</p> <p>取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供</p>

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則5】重要な情報の分かりやすい提供		
(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件</li> <li>顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由(顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む)</li> <li>顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)及びこれが取引又は業務に及ぼす影響</li> </ul>	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 取組方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供
(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)。	【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則5の行	【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則5の行
(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
<b>【原則5】 重要な情報の分かりやすい提供</b>		
(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供
(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すとともに、顧客において同種の金融商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう配慮すべきである。	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 取組方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供
<b>【原則6】 顧客にふさわしいサービスの提供</b>		
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。	取組方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供	取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供
(注1) 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。	【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行	【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行

顧客本位の業務運営に関する原則	取組方針の該当箇所	取組状況の該当箇所
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供		
(注2) 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、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行	【資料】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・取組状況の一部実施・非該当一覧_原則6の行
(注3) 金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	取組方針4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 取組方針6 お客さま本位の業務運営の実践と定着にむけて	取組状況4 お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供 取組状況6 お客さま本位の業務運営の実践と定着にむけて
(注4) 金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	取組方針6 お客さま本位業務運営の実践と定着に向けて	取組状況6 お客さま本位業務運営の実践と定着に向けて
【原則7】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等		
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枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	取組方針1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等 取組方針2 お客さまの最善の利益の追求 取組方針5 お客さまにふさわしいサービスの提供 取組方針6 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて	取組状況1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等 取組状況2 お客さまの最善の利益の追求 取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供 取組状況6 お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に掲げる項目のうち、原則3(注)は、一部実施、原則5(注2)、原則6(注1)、原則6(注2)は、当社の「お客さま本位の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則		一部実施・非該当	一部実施・非該当理由
原則3	(注) 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 (※1) ・ 同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合 (※2)	一部実施	(※1) 当社における組織形態上、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨することがないため対象としておりません。  (※2) 当社における組織形態上、同一主体又はグループ内の運用部門が、資産の運用先に営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶことがないため対象としておりません。
原則5	(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)。	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	(注1) 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。	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。
	(注2) 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、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	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。

保険代理店 株式会社新栄総合保険事務所  
取締役副社長 板橋恵美子  
所在地 東京都武蔵野市吉祥寺一丁目31番11号 KSビル11階  
電話番号 0422-21-8021  
営業時間 平日9時00分～17時00分  
(年末年始・夏季休暇を除く)

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります  
<https://shinei-ins.jp>



**SHINEI INSURANCE**

お客さまからの信頼を財産へ