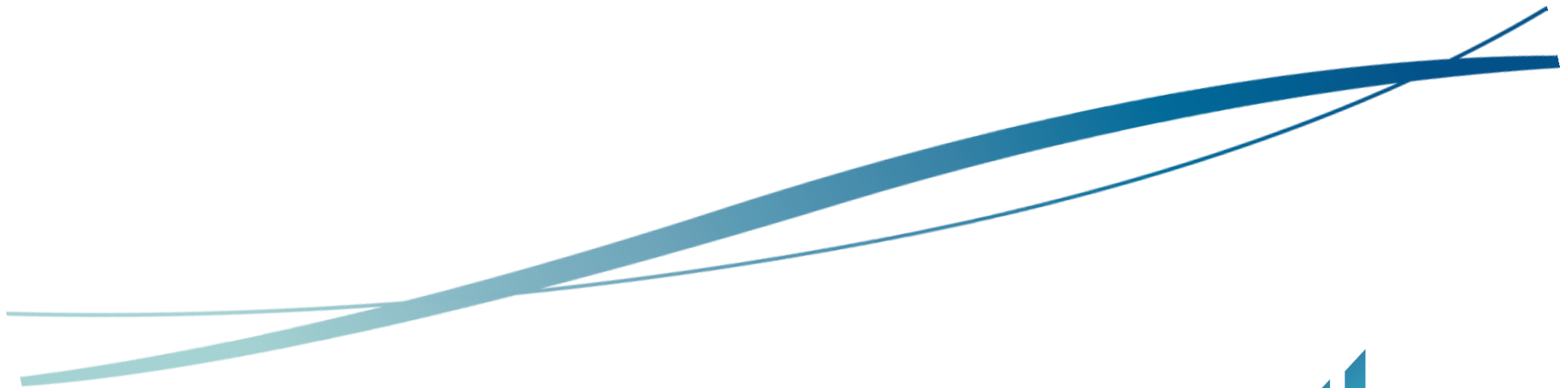


## お客さまへ安心と信頼をお届けする会社宣言の取組み

2024年度 お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告(成果指標・KPI)

[2025年12月2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 代表取締役社長 三木善文 以下「当社」)は、2024年度(2024年10月1日～2025年9月30日)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、および成果指標・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、お客さまへ安心と信頼をお届けする企業として成長することに努めてまいります。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する情報」に関しては、下記リンクの金融庁WEBサイトにてご確認ください。

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

取組状況1 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表 P3

取組状況2 お客さまの最善の利益の追求 P4

- 2-1. お客さまの声
- 2-2. 損害保険 新規契約
- 2-3. 損害保険 保有契約
- 2-4. 損害保険 保険種目別新規契約
- 2-5. 損害保険 保険種目別保有契約
- 2-6. 生命保険 新規契約
- 2-7. 生命保険 保有契約
- 2-8. 生命保険 保険種目別新規契約
- 2-9. 生命保険 保険種目別保有契約

取組状況3 利益相反の適切な管理 P12

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 P13

- 4-1. 高齢者・合理的配慮が必要なお客さまへの対応

取組状況5 お客さまにふさわしいサービスの提供 P15

- 5-1. 損害保険 更改契約
- 5-2. 生命保険 継続契約
- 5-3. 損害保険 早期更改契約
- 5-4. ご加入後のアフター・フォロー対応
- 5-5. 損害保険 保険金請求・サービス対応

取組状況6 お客さまからの信頼をいただき続けるためのガバナンス態勢と人材教育 P22

- 6-1. 人材育成・従業員教育
- 6-2. 内部管理・点検等
- 6-3. 社会的な取組みへの参画

【取組状況報告書監修：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

当社では、「保険・金融のホームドクター」として、お客さま一人ひとりに寄り添い、長期的な信頼関係を築くことを経営の基本姿勢としています。さらに、その実現に向け、「お客さま本位の業務運営方針」を経営の中核に位置づけ、すべての業務の判断基準として活用しています。2024年度においては、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の改訂内容を踏まえ、本方針の内容をあらためて確認するとともに、役職員への周知と日常業務への定着を意識した運用を継続しました。これにより、本方針を形式的な宣言にとどめることなく、実務に根付いた行動指針として機能させる取組みを進めています。

## 2024年度の主な取組み

- 「お客さま本位の業務運営方針」および各取組指針（アクションプラン）の内容について、役職員に対して継続的な周知を行い、日常業務における判断基準としての理解浸透を図った。
- 金融庁が示す原則およびプロダクトガバナンスに関する補充原則との対応関係を整理し、代理店として求められる役割や対応事項について社内でも共有した。
- 本方針の内容について、ホームページ等を通じて社外へ公表するとともに、取組状況報告書の作成を通じて、取組結果の「見える化」を行った。
- 本方針が実際の募集・保全業務において適切に反映されているかを確認するため、管理責任者による点検や外部専門家の助言を活用し、継続的な検証を行った。
- 上記の確認結果を踏まえ、必要に応じて教育・研修内容や業務運営上の留意点を見直し、方針の実効性向上に取組んだ。

## [取組状況2] お客さまの最善の利益の追求

当社では、お客さま一人ひとりの状況や価値観を丁寧に把握し、最善の利益につながる提案と対応を行うことを、業務運営における最重要の取組として位置づけています。そのため、保険商品を提供すること自体を目的とするのではなく、お客さまの将来にわたる安心や事業の継続を支えることを基本姿勢としています。

2024年度においては、意向把握や提案プロセスが形式的な対応にとどまっていないかを確認し、お客さまの真のニーズや不安を引き出すため、対話を重視した業務運営の定着を図っています。これにより、お客さま自身が納得して判断できる環境を整え、最善の利益の実現につながる取組みを継続しています。

### 2024年度の主な取組み

- 募集時には、意向把握シートを用いて、お客さまの目的、要望、将来に対する不安等を丁寧に確認し、その内容を踏まえた提案を行った。
- お客さまの意向や状況に応じて、複数の保険会社の商品を比較・検討する機会を設け、補償内容や条件の違いについて分かりやすく説明した。
- 推奨販売にあたっては、推奨販売方針に基づき、お客さまの意向を最優先とし、必要に応じて例外的な対応や代替案の提示を行うことで、画一的な提案とならないよう留意した。
- 補償内容の過不足や重複が生じていないかを確認し、長期的な視点からお客さまにとって合理的な補償設計となるよう提案した。
- 提案理由やお客さまの判断内容について記録を残し、管理責任者が定期的に確認することで、提案の妥当性および業務運営の適正性を検証した。

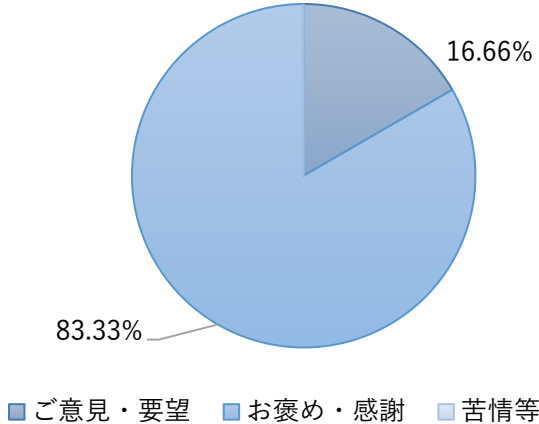
[取組状況2]      お客さまの最善の利益の追求

2-1. お客さまの声

成果指標・KPI

お客さまの声	2024年度	2023年度	前年比
ご意見・要望	3件(16.66%)	1件(11.11%)	300.00%
お褒め・感謝	15件(83.33%)	7件(77.77%)	214.28%
不満足 of 表明(苦情等)	0件	1件(11.11%)	-
合計	18件	9件	200.00%

■ 2024年度期間による成果指標・KPI数値



お客さまからいただいたお声の一例

【お褒め・感謝】

息子が初めて自動車事故を起こし、気が動転している中、担当方に電話をすると、何をすべきか丁寧に教えてくれて本当に助かったと言っていました。また手配関係もフォローしていただき、本当にありがとうございました。

【お褒め・感謝】

いつも担当者の方が、最新の情報提供をしてくれるので当社のリスク管理を安心してお任せしています。ありがとうございます。

【要望】

火災保険契約者より、継続に伴う保険料が、今契約している保険料よりかなり高くなっているのを、理由を分かりやすく説明してほしい、見直しが可能か教えてほしい、との要望を受ける。

対応

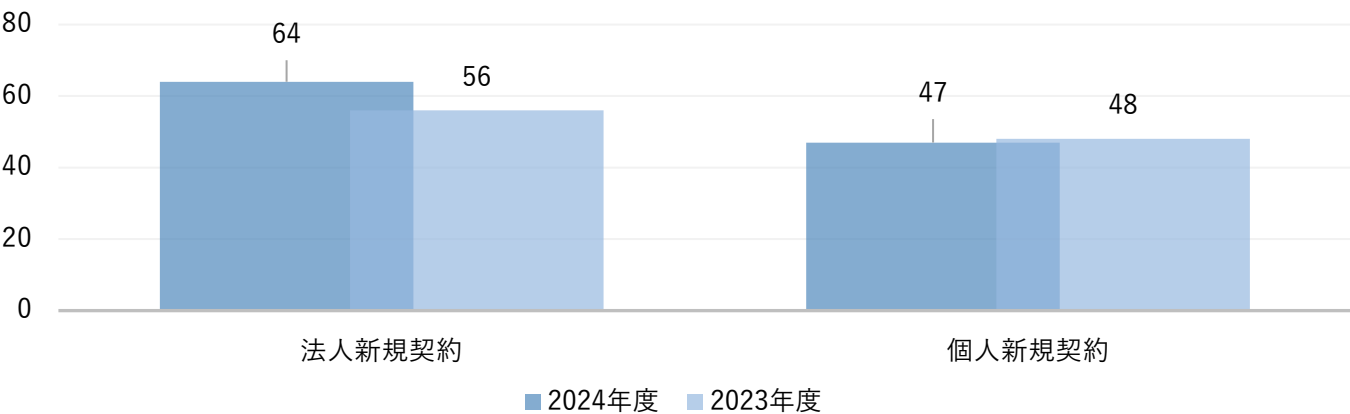


＜対応＞ 顧客は、保険期間が10年の火災保険の満期継続だった。昨今の自然災害の激甚化や建築資材の高騰などで保険料率改定が行われたことで、10年前より保険料が高くなっていることを保険会社のパンフレット等を提示して説明。また、現在の契約内容と顧客の立地によるリスクをハザードマップ等を活用して再検討し、補償内容の見直しを実施した。結果、保険料は上がるものの、適切な補償の選択が出来たと納得いただき継続の手続きを完了した。

[取組状況2]      お客さまの最善の利益の追求

2-2. 損害保険    新規契約

成果指標・KPI

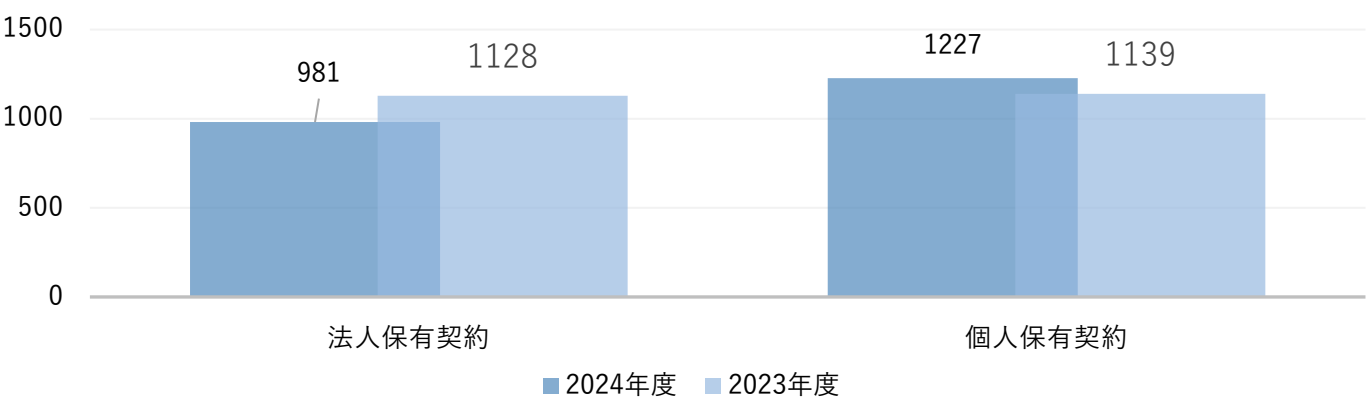


事業年度	法人	個人
2024年度	64件	47件
2023年度	56件	48件
前年比	114.28%	97.91%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 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
- 自賠責保険・旅行保険は除く
- 2024年度期間の成果指標・KPI数値

2-3. 損害保険    保有契約

成果指標・KPI



事業年度	法人	個人
2024年度	981件	1,227件
2023年度	1,128件	1,139件
前年比	86.96%	107.72%

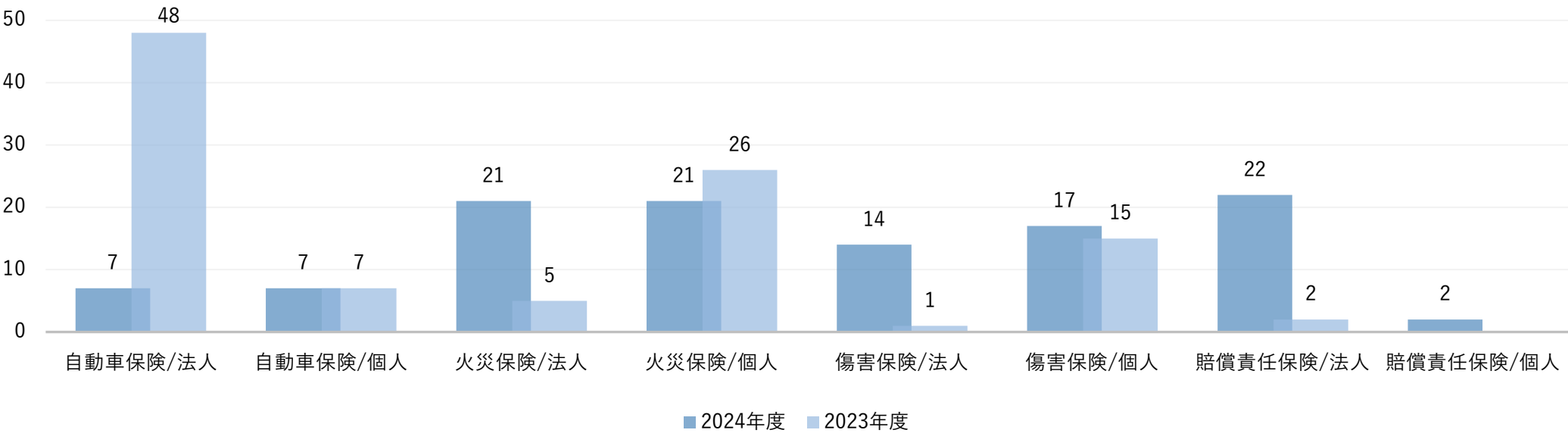
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- インシュアランスポリシーで算定
- 自賠責保険・旅行保険は除く
- 2024年度末の成果指標・KPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-4. 損害保険 保険種目別新規契約

成果指標・KPI



事業年度	保険種目別 新規契約							
	自動車保険 /法人	自動車保険 /個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任保険 /法人	賠償責任保険 /個人
2024年度	7件	7件	21件	21件	14件	17件	22件	2件
2023年度	48件	7件	5件	26件	1件	15件	2件	-
前年比	14.58%	100.00%	420.00%	80.76%	1400.00%	113.33%	1100.00%	-

■ 個人契約区分に個人事業主を含む

■ 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

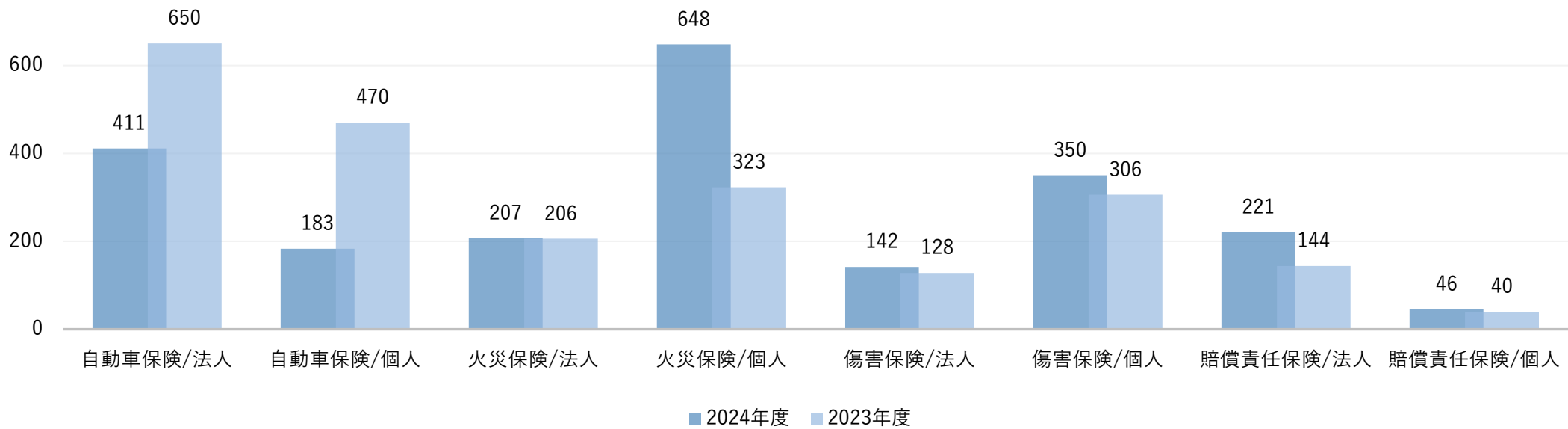
■ 自賠責保険・旅行保険は除く

■ 2024年度期間の成果指標・KPI数値

[取組状況2]      お客さまの最善の利益の追求

2-5. 損害保険    保険種目別保有契約

成果指標・KPI



事業年度	保険種目別    保有契約							
	自動車保険 /法人	自動車保険 /個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任保険 /法人	賠償責任保険 /個人
2024年度	411件	183件	207件	648件	142件	350件	221件	46件
2023年度	650件	470件	206件	323件	128件	306件	144件	40件
前年比	※	※	※	※	※	※	※	※

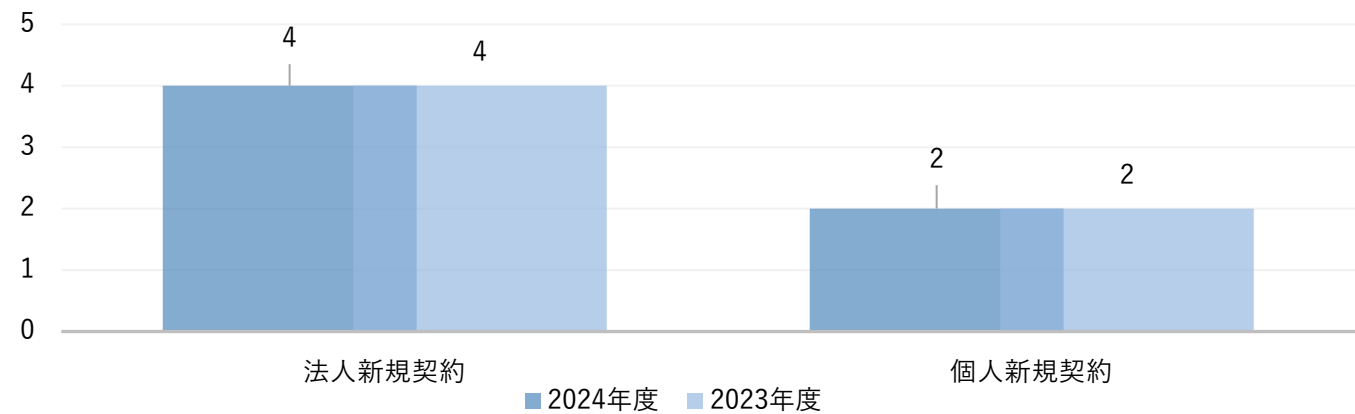
■ 2023年度と2024年度では、保険種目毎の数値カウント方法に異なりがあるため、前年比は行っていない      ■ 個人契約区分に個人事業主を含む  
■ 保有契約数に新規契約数を含む      ■ インシュアランスポリシーで算定      ■ 自賠責保険・旅行保険は除く      ■ 2024年度末の成果指標・KPI数値



[取組状況2]      お客さまの最善の利益の追求

2-6. 生命保険    新規契約

成果指標・KPI

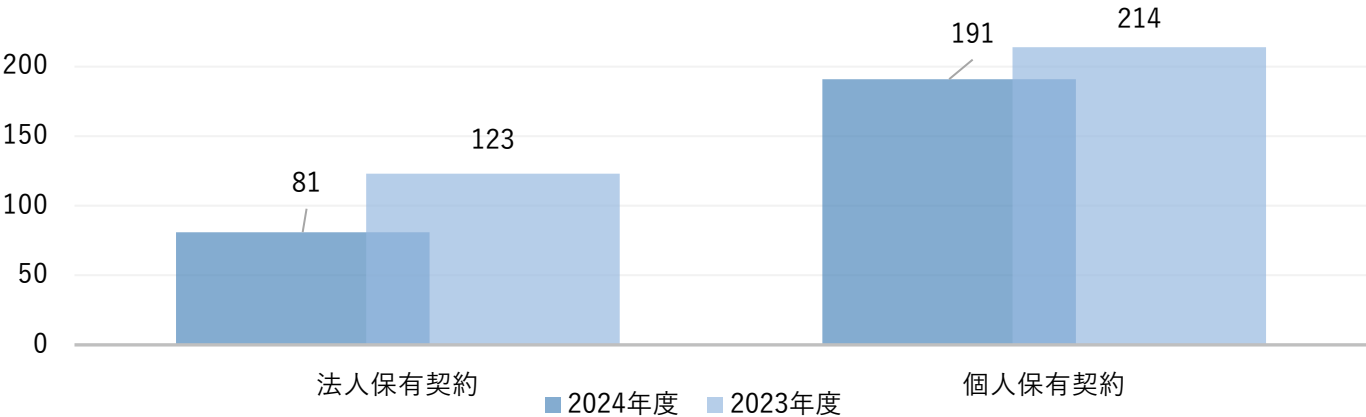


事業年度	法人	個人
2024年度	4件	2件
2023年度	4件	2件
前年比	100.00%	100.00%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 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
- 2024年度期間の成果指標・KPI数値

2-7. 生命保険    保有契約

成果指標・KPI



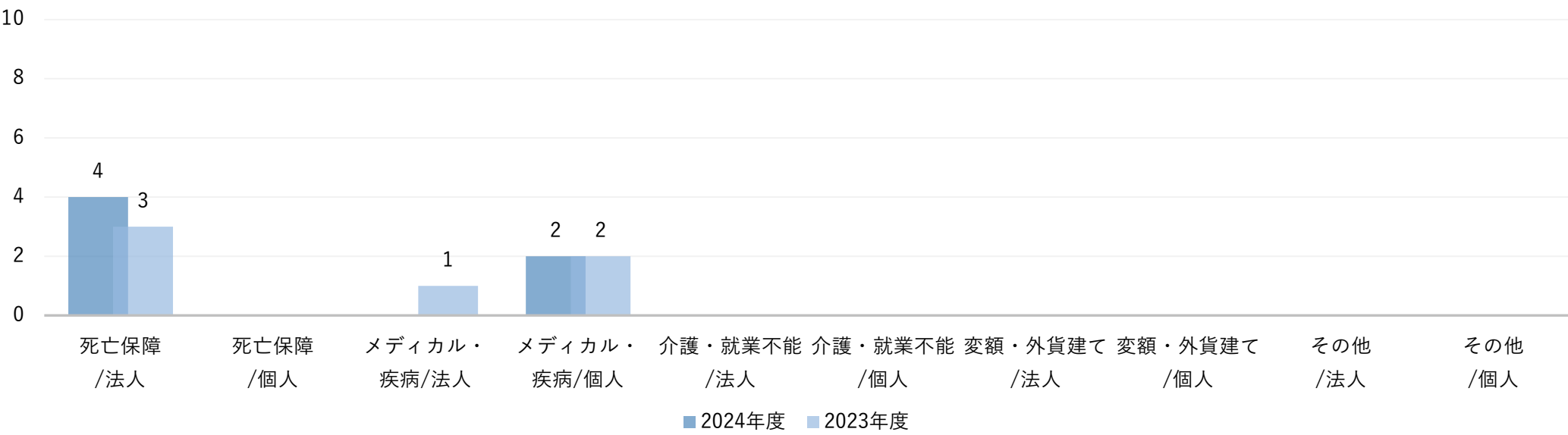
事業年度	法人	個人
2024年度	81件	191件
2023年度	123件	214件
前年比	65.85%	89.25%

- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- インシュアランスポリシーで算定
- 2024年度末の成果指標・KPI数値

[取組状況2]      お客さまの最善の利益の追求

2-8. 生命保険    保険種目別新規契約

成果指標・KPI



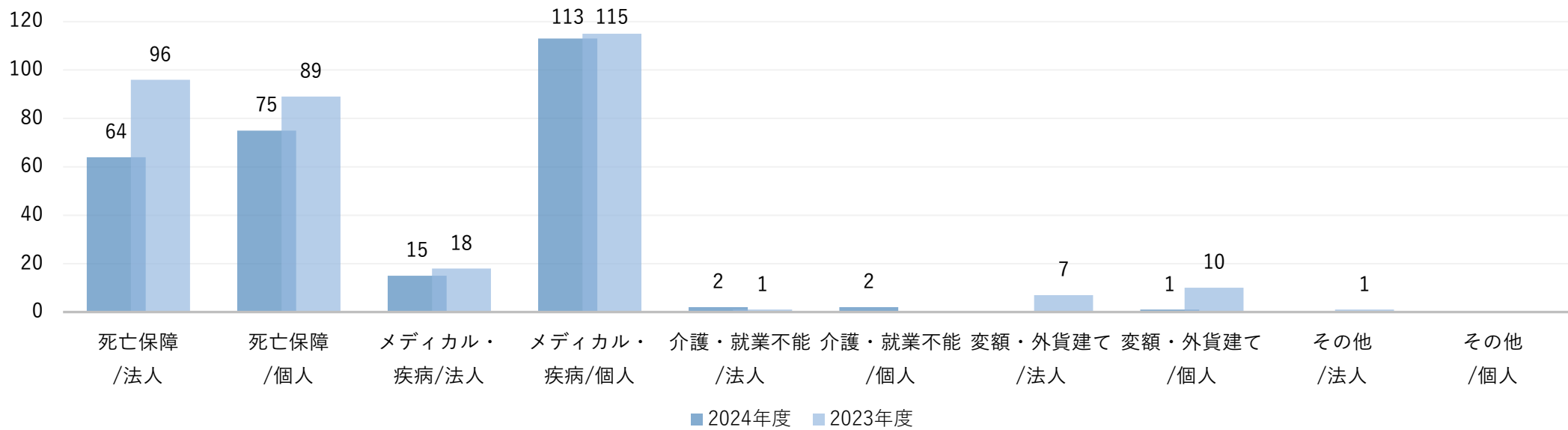
事業年度	保険種目別    新規契約									
	死亡保障 / 法人	死亡保障 / 個人	メディカル・疾病 / 法人	メディカル・疾病 / 個人	介護・就業不能 / 法人	介護・就業不能 / 個人	変額・外貨建て / 法人	変額・外貨建て / 個人	その他 / 法人	その他 / 個人
2024年度	4件	-	-	2件	-	-	-	-	-	-
2023年度	3件	-	1件	2件	-	-	-	-	-	-
前年比	133.33%	-	-	100.00%	-	-	-	-	-	-

■ 個人契約区分に個人事業主を含む    ■ 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    ■ 2024年度期間の成果指標・KPI数値

[取組状況2]      お客さまの最善の利益の追求

2-9. 生命保険    保険種目別保有契約

成果指標・KPI



事業年度	保険種目別    保有契約									
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル・疾病 /法人	メディカル・疾病 /個人	介護・就業不能 /法人	介護・就業不能 /個人	変額・外貨建て /法人	変額・外貨建て /個人	その他 /法人	その他 /個人
2024年度	64件	75件	15件	113件	2件	2件	-	1件	-	-
2023年度	96件	89件	18件	115件	1件	-	7件	10件	1件	-
前年比	66.66%	84.26%	83.33%	98.26%	200.00%	-	-	1.00%	-	-

■ 個人契約区分に個人事業主を含む    ■ 保有契約数に新規契約数を含む    ■ インシュアランスポリシーで算定    ■ 2024年度末の成果指標・KPI数値

## [取組状況3]

## 利益相反の適切な管理

当社では、お客さまの最善の利益を不当に損なうことのないよう、利益相反の適切な管理を重要な取組として位置づけています。そのため、保険会社との取引関係や手数料水準等に左右されることなく、お客さまの意向に基づいた提案が行われる業務運営を確保することを基本姿勢としています。

2024年度においては、利益相反が生じる可能性のある場面をあらためて整理し、募集プロセスや記録内容を通じて、その管理が実務上適切に機能しているかを確認しています。これにより、利益相反の未然防止とともに、管理態勢の実効性向上を図っています。

## 2024年度の主な取組み

- 利益相反管理に関する社内規程や募集ルールを踏まえ、募集業務において留意すべき事項について役職員へ周知を行った。
- 意向把握の内容や提案理由の記録について、管理責任者が定期的に確認し、特定の保険会社や商品に偏った提案となっていないかを点検した。
- 推奨販売や例外的対応を行う場合については、その理由や判断過程が適切に記録されているかを確認し、説明責任が果たされているかを検証した。
- 利益相反が生じやすいと考えられる事例について、社内会議や教育・研修の場で共有し、判断基準の統一を図った。
- 上記の点検結果を踏まえ、必要に応じて指導や注意喚起を行い、募集業務の適正化に取り組んだ。

## [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、お客さまが保険商品や補償・保障内容を正しく理解し、納得したうえで判断できるよう、重要な情報を分かりやすく提供することを重視しています。そのため、単に説明を行うだけでなく、お客さまの理解度や判断状況を確認しながら、誤解や不利益が生じない募集を行うことを基本姿勢としています。

2024年度においては、説明内容が形式的な対応にとどまっていないかを確認し、お客さまの立場に立った説明が実践されているかという視点から、募集プロセス全体の運用状況を点検しています。これにより、説明品質の維持・向上と、説明責任の確実な履行を図っています。

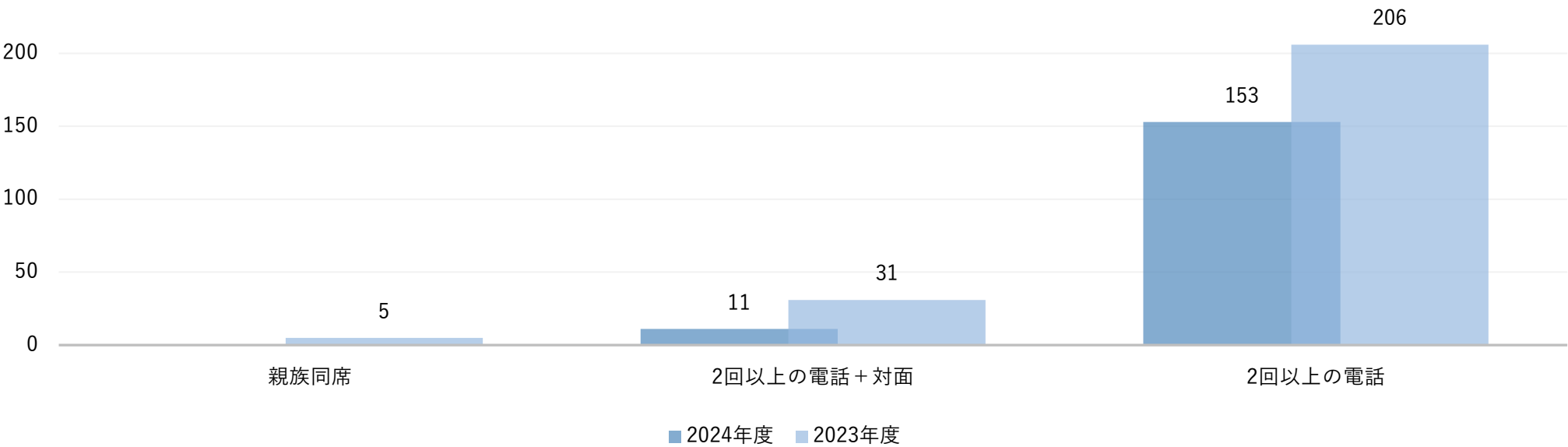
## 2024年度の主な取組み

- 募集時には、意向把握シートを活用し、お客さまの加入目的、重視する補償内容、保険料負担に対する考え方等を丁寧に確認したうえで、当該意向に沿った保険商品の提案を行った。
- 保険商品パンフレットや重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報等）を用い、補償内容、免責事項、保険期間、保険料、解約返戻金の有無等について、具体例を交えながら分かりやすい説明を行った。
- 特に重要な事項については、説明後にお客さまの理解度を確認し、疑問点や不安点が残らないよう、追加説明や再説明を行った。
- 特定保険契約等については、お客さまの知識・経験・財産の状況等を踏まえた適合性の確認を行ったうえで、リスクや費用構造について丁寧な説明を行い、慎重な検討を促した。
- お客さまが比較・検討を希望する場合には、複数の商品について補償内容や条件の違いを整理して説明し、判断材料を提供した。
- 募集における説明内容やお客さまの反応、判断に至った経緯については、募集記録として適切に記載し、後日の検証が可能な状態で管理した。
- 募集記録や説明内容について、管理責任者が定期的に確認を行い、説明不足や記録の不備がないかを点検し、必要に応じて指導を行った。

[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

4-1. 高齢者・合理的配慮が必要なお客さまへの対応

成果指標・KPI



高齢者・合理的配慮等	2024年度	2023年度	前年比
ご親族の同席	-	5件	-
保険募集人による複数回 (2回以上の電話 + 対面)	11件	31件	35.48%
保険募集人による複数回 (2回以上の電話)	153件	206件	74.27%

- 高齢者・合理的配慮が必要なお客さまとは、70歳以上の方をいう
- 2024年度は、障がい等をお持ちのお客さまの該当契約はありません
- 損害保険、生命保険契約者合算による数値
- 2024年度期間の成果指標・KPI数値

## [取組状況5]

## お客様にふさわしいサービスの提供

当社では、お客様一人ひとりの状況や課題に寄り添い、ふさわしいサービスを継続的に提供することを重要な取組みとして位置づけています。そのため、保険の提案時に限らず、ご加入後のフォロー、更改対応、事故対応等を通じて、お客様の安心と信頼を積み重ねていくことを基本姿勢としています。

2024年度においては、従来から取組んできた早期更改対応、法人向けリスク・コンサルティング、事故対応体制の充実といった各種サービスを継続するとともに、新たに取組方針に位置づけた「保険会社との情報連携」を通じて、これらのサービスの質をさらに高める取組みを進めています。さらに、お客様対応を通じて把握した課題や要望を保険会社と共有し、また保険会社から提供される情報を実務に反映することで、より実効性のあるサービス提供を図っています。

## 2024年度の主な取組み

## ①【早期更改における契約内容の再確認機会の確保】

- 早期更改による契約内容の再確認機会の確保  
ご加入後、お客様による更改契約内容の再確認の時間を確保するため、保険始期14日前の早期更改手続きに努めた。
- 満期日の2か月前を目安に「満期のお知らせ」関係資料を送付し、その後、電話等により更改（継続）の意思確認および面談アポイントの徹底を行った。
- お客様の意向および理解に基づいた適切な早期更改手続きが実施されているかについて、管理責任者による点検・検証を行った。

## ②【法人向けリスク・コンサルティングサービスの提供、およびご加入後のアフターフォローの実施】

- 法人のお客様に対しては、自然災害や事故等、事業継続に影響を及ぼすリスクを想定し、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た。
- 定期的な社内研修等を通じて、コンサルティング能力の共有および評価を行い、提案品質の維持・向上を図った。
- ご加入後のフォローアップ（ご加入後のお客様の環境変化の確認／補償・保障の見直し、保険金・給付金／ご請求漏れの確認／金利・為替等の変動に伴うリスクの説明等）や情報提供を通して、契約維持管理の向上を図った。

## [取組状況5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

## 2024年度の主な取組み（※前頁続き）

## ③【事故受付・保険金支払に至る一貫した対応体制】

- お客さまからの事故受付から保険金支払に至るまでの一連の保険事故対応業務について、バックオフィスで一元管理を行った。
- 当該保険会社と連携しながら、迅速かつ丁寧な対応に努めることで、お客さまの不安軽減を図った。
- 事故対応状況や保険金請求手続きについて社内で共有し、対応品質の維持・向上に取組んだ。

## ④【保険会社との情報連携によるサービス品質の向上】

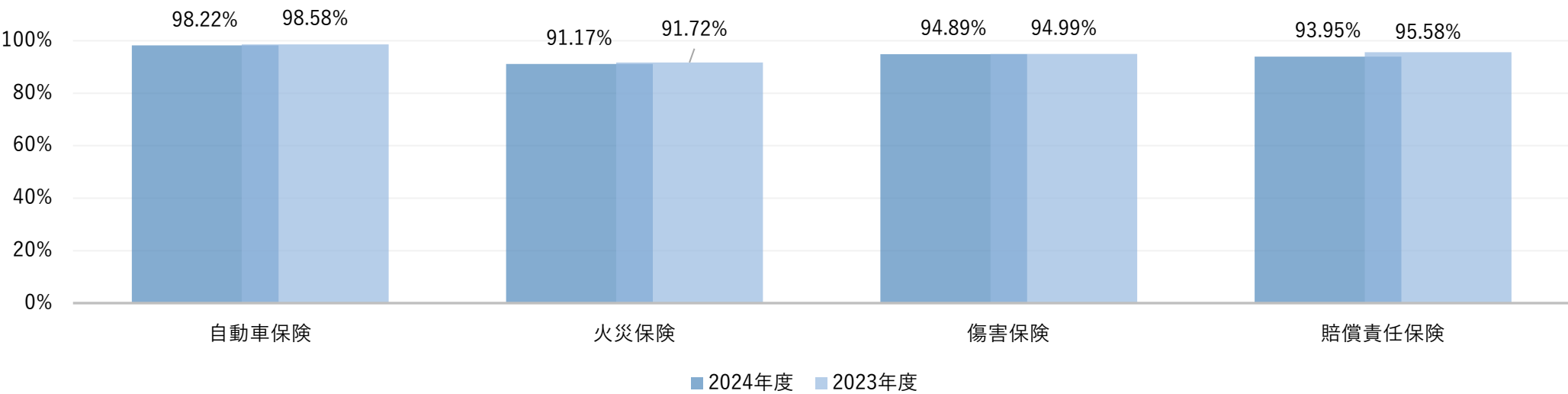
- 上記各サービスを通じて把握したお客さまの声や実務上の課題について、保険会社へフィードバックを行った。
- 保険会社から提供される新商品情報、制度改定、取扱変更等を社内で共有し、早期更改対応、リスク・コンサルティング、事故対応等の実務に反映した。
- 保険会社との定期的な情報交換や担当者との打合せを通じて、募集実務や保全業務における留意点や改善事例の共有を行い、社内の対応水準の平準化を図った。
- 保険会社からの情報提供内容については、管理責任者が確認したうえで、従業員教育・研修や日常業務に反映し、説明内容や対応品質の継続的な向上に活かした。



[取組状況5] お客さまにふさわしいサービスの提供

5-1. 損害保険 更改契約 [保険種目別]

成果指標・KPI



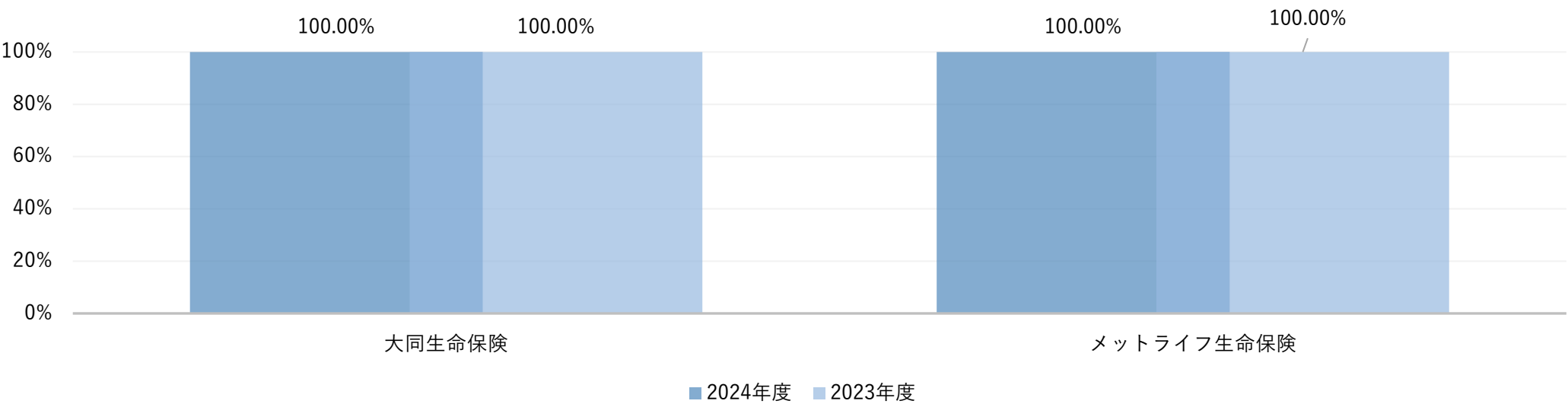
保険種目	2024年度	更改率算定基礎	2023年度	前年比
自動車保険	98.22%	満期数: 956件/更改手続数: 939件	98.58%	99.63%
火災保険	91.17%	満期数: 317件/更改手続数: 289件	91.72%	99.40%
傷害保険	94.89%	満期数: 137件/更改手続数: 130件	94.99%	99.89%
賠償責任保険	93.95%	満期数: 215件/更改手続数: 202件	95.58%	98.29%
平均更改率	96.00%	満期数:1,625件/更改手続数:1,560件	96.06%	99.93%

■ 法人契約・個人契約合算による数値    ■ 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    ■ 2024年度期間の成果指標・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

5-2. 生命保険 継続契約 [保険会社別]

成果指標・KPI



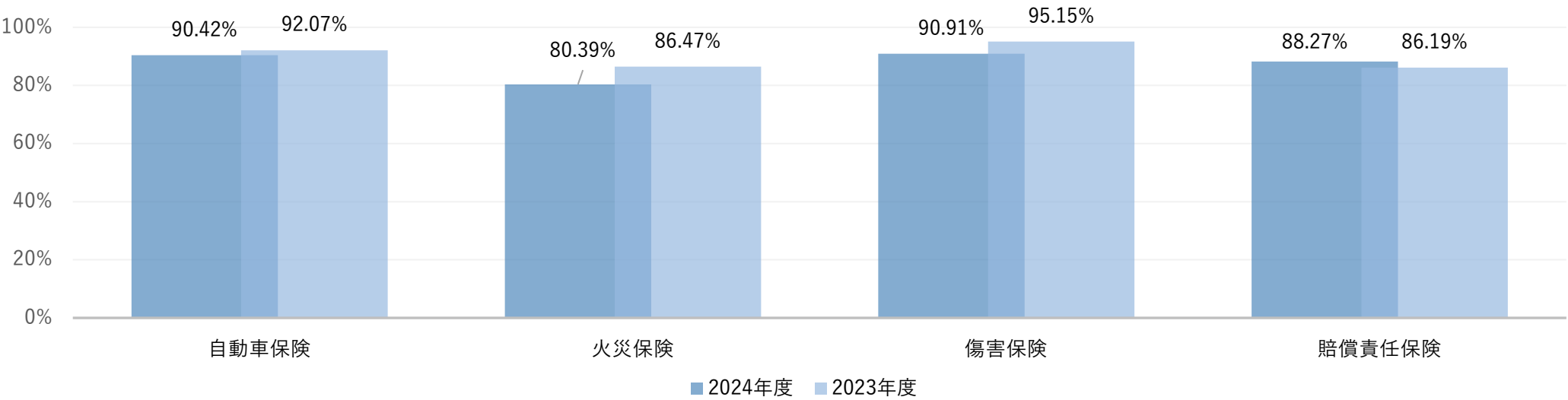
保険会社	2024年度	2023年度	前年比
大同生命保険株式会社	24か月継続率 100.00%	24か月継続率 100.00%	100.00%
メットライフ生命保険株式会社	24か月継続率 100.00%	24か月継続率 100.00%	100.00%

■ 継続率の基準は各社で定めるところによる    ■ 法人契約・個人契約合算による数値    ■ 2024年度末の成果指標・KPI数値  
■ 「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

[取組状況5] お客さまにふさわしいサービスの提供

5-3. 損害保険 早期更改契約（満期14日前手続き完了）

成果指標・KPI



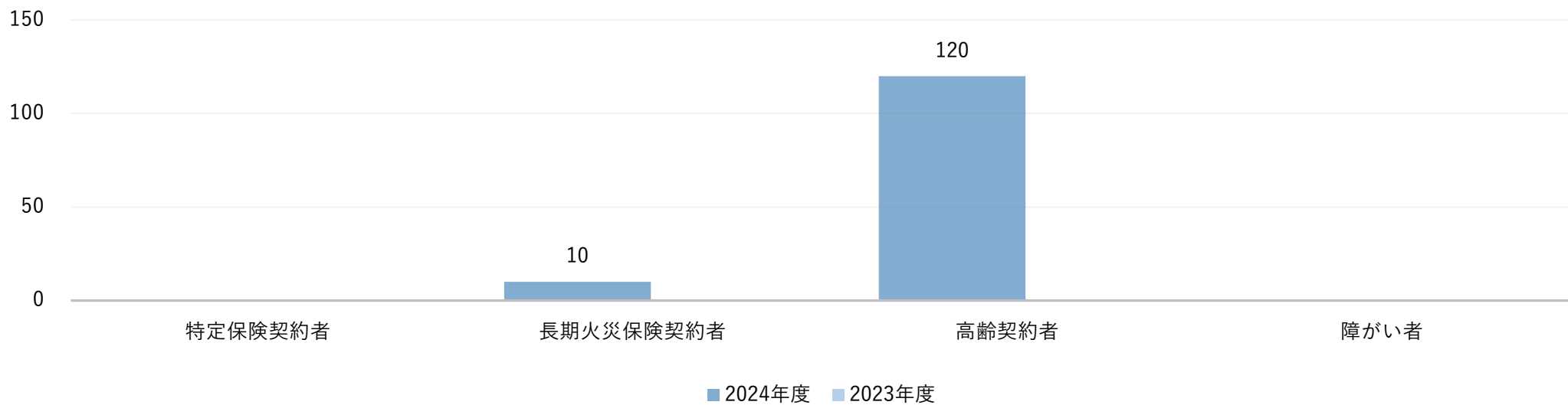
事業年度	保険種目別				早期更改率 /平均
	自動車保険	火災保険	傷害保険	賠償責任保険	
2024年度	90.42%	80.39%	90.91%	88.27%	87.26%
2023年度	92.07%	86.47%	95.15%	86.19%	90.24%
前年比	98.20%	92.96%	95.54%	102.41%	96.69%

- 個人契約・法人契約合算による数値
- 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續割合を平均して算定
- 2024年度期間の成果指標・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

5-4. ご加入後のアフター・フォロー対応

成果指標・KPI



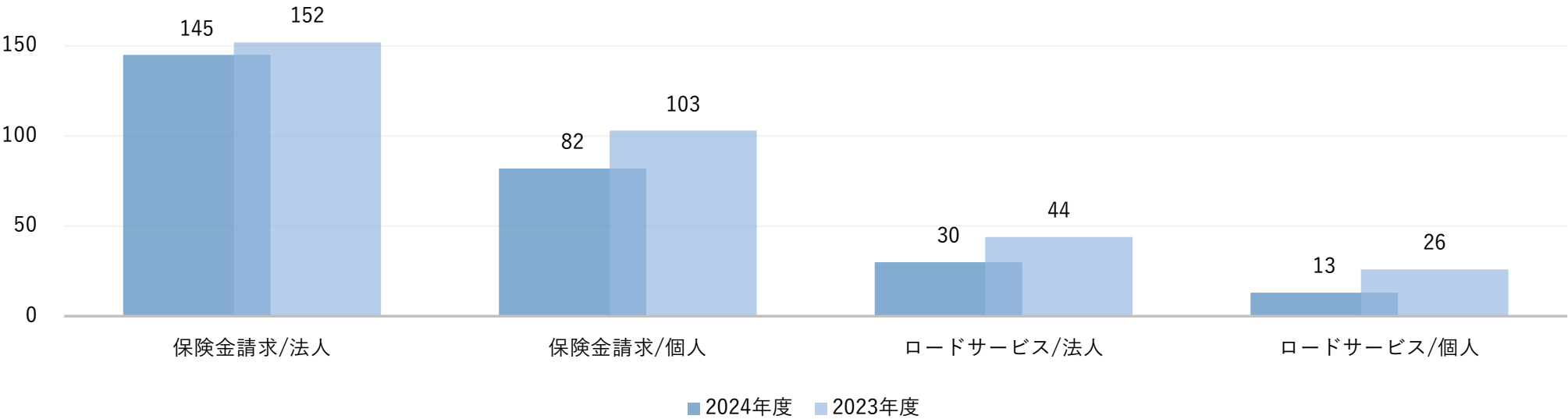
事業年度	アフター・フォロー契約者区分				
	特定保険契約者	長期火災保険契約者	高齢契約者	障がい者	合計
2024年度	-	10件	120件	-	120件
2023年度	-	-	-	-	-
前年比	-	-	-	-	-

- 2024年度から、新たに「ご加入後のアフター・フォロー状況」を成果指標・KPIを設定したため、前年対比なし
- 特定保険契約者に対するフォローにおいては、対面によるフォローアップが実施できず、電話連絡による活動となったため、KPI数値としてカウントしていない
- 障がい者に該当する契約者は存在していない
- 2024年度期間による成果指標・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

5-5. 損害保険 保険金請求・サービス対応

成果指標・KPI



事業年度	対応区分				合計
	保険金請求 /法人	保険金請求 /個人	ロードサービス /法人	ロードサービス /個人	
2024年度	145件	82件	30件	13件	270件
2023年度	152件	103件	44件	26件	325件
前年比	95.39%	79.61%	68.18%	50.00%	83.07%

■ 事故発生日・ロードサービス利用日ベースで算定      ■ 2024年度期間の成果指標・KPI数値

## [取組状況6]

## お客さまからの信頼をいただき続けるためのガバナンス態勢と人材教育

当社では、「保険・金融のホームドクター」としてお客さまから永きにわたり信頼と安心をいただくためには、役職員一人ひとりの行動や判断の質を高めるとともに、これを支えるガバナンス態勢および健全な組織基盤の構築が不可欠であると考えています。そのため、人材教育を取組の中核に据え、日常業務を通じた成長支援と、経営による適切な管理・監督、外部・第三者の視点を取り入れた検証を一体的に進めることを重要な取組として位置づけています。

2024年度においては、取組方針6「お客さまからの信頼をいただき続けるための人材教育」、取組方針7「お客さま本位の業務運営を支えるガバナンス態勢」、取組方針8「お客さまに永きにわたる信頼と安心をいただくための会社づくり」に基づき、従業員教育・研修の充実、経営会議による業務改善の実践、ならびに外部専門家や外部監査を活用した客観的な検証を通じて、組織全体でお客さま本位の業務運営が定着する体制の強化を図っています。

## 2024年度の主な取組み

## ①【お客さま本位の業務運営を支える人材教育の実施】

- お客さま本位の業務運営方針および各取組指針の内容について、定期的な従業員教育・研修を実施し、役職員一人ひとりの理解浸透と意識向上を図った。
- 募集ルール、意向把握、説明責任、記録管理等について、実務に即した研修を行い、日常業務における適切な判断と行動の定着を促した。

## ②【経営会議による業務改善の実践】

- 経営会議を定期的に行い、「お客さま本位の業務運営」に関する課題を最優先事項として議論した。
- 外部監査の結果や内部点検を通じて把握した課題については、経営会議で内容を共有し、改善方針を決定したうえで、速やかに実行へ移した。
- 決定した改善事項については、社内で周知するとともに、対応状況の確認を行うことで、実効性のある業務改善に取り組んだ。

## [取組状況6]

## お客さまからの信頼をいただき続けるためのガバナンス態勢と人材教育

## 2024年度の主な取組み（※前頁続き）

## ③【外部専門家との連携によるガバナンス態勢の維持・向上】

外部専門家との顧問契約に基づき、コンプライアンス推進体制および内部管理態勢の維持・向上に取り組んだ。

外部専門家からの助言を踏まえ、募集実務や顧客対応における留意点について整理し、社内で共有を行った。

外部監査における評価事項および指摘事項について内容を整理し、社内で共有するとともに、改善が必要な事項について対応を行った。

## ④【内部点検および改善を通じた組織づくり】

■ 管理責任者が募集業務や顧客対応の状況を定期的を確認し、方針やルールからの逸脱がないかを点検した。

■ 点検結果および外部監査の指摘内容について、必要に応じて注意喚起や指導を行い、業務運営の適正化と組織としての改善につなげた。

■ 役職員が安心して働き、能力を発揮できる職場環境の整備を重視し、日常の業務運営や教育・研修を通じて、働きがいや成長実感の醸成に取り組んだ。

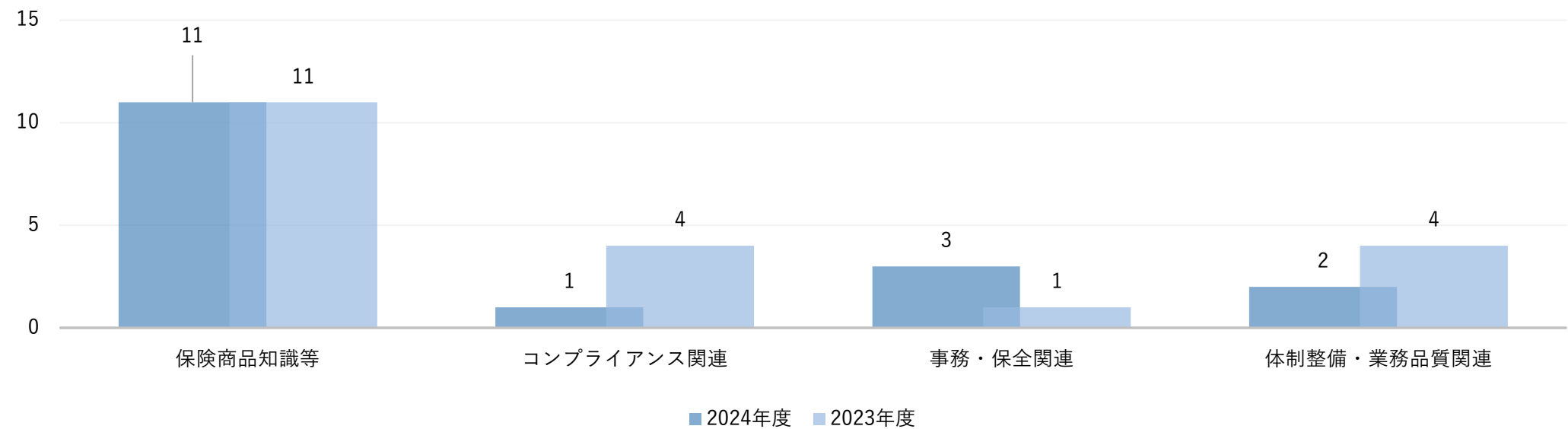
■ ワークライフバランスを大切に、役職員とその家族が心身ともに健康で安心して働ける職場環境の整備を意識した運営を行った。

■ 外部機関・第三者による評価や社会的な取組みへの参画を通じて、会社としての信頼性向上に努め、お客さまに永きにわたる安心を提供できる経営基盤の強化を図った。

[取組状況6] お客さまからの信頼をいただき続けるためのガバナンス態勢と人材教育

6-1. 人材育成・従業員教育

成果指標・KPI



事業年度	教育研修区分				合計
	保険商品知識等	法令等遵守(コンプライアンス関連)	事務・保全関連	体制整備(顧客本位)関連	
2024年度	11回	1回	3回	2回	17回
2023年度	11回	4回	1回	4回	20回
前年比	100%	25.00%	300.00%	50.00%	85.00%

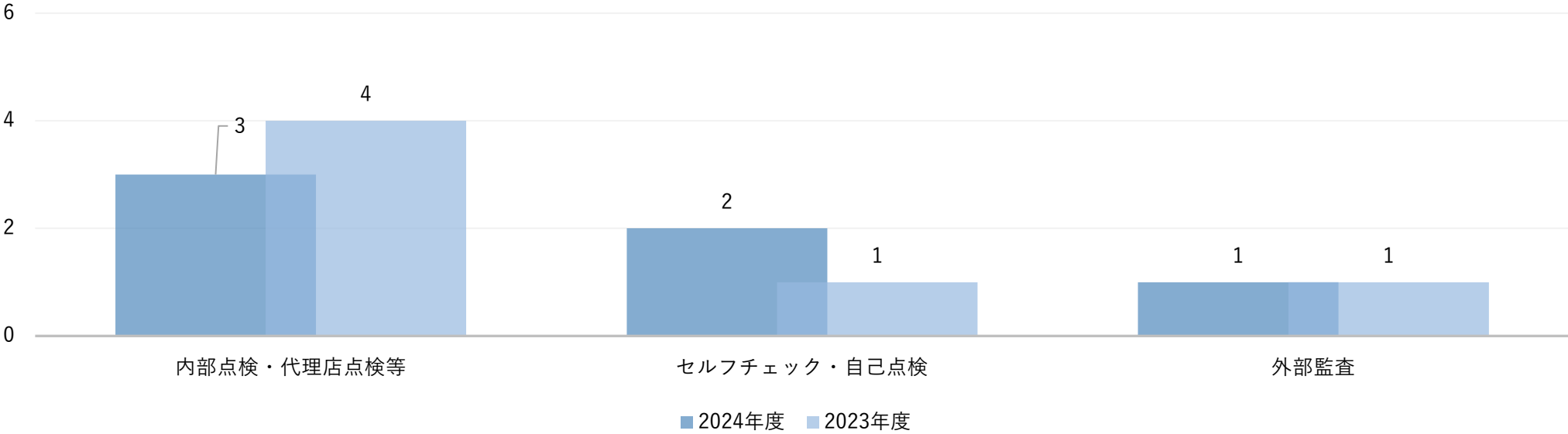
■ カリキュラムは、保険会社担当講師メインで実施    ■ 2024年度期間の成果指標・KPI数値



[取組状況6] お客さまからの信頼をいただき続けるためのガバナンス態勢と人材教育

6-2. 内部管理・点検等

成果指標・KPI



事業年度	内部管理・点検等区分			合計
	内部点検・代理店点検 (保険募集管理責任者)	セルフチェック・ 自己点検(保険募集人)	外部専門家(外部監査)	
2024年度	3回	2回	1回	6回
2023年度	4回	1回	1回	6回
前年比	75.00%	200.00%	100.00%	100.00%

■ 内部点検・代理店点検区分に、「自主的意向把握シート点検」、「内部監査」の実施数を含む  
■ 2024年度期間の成果指標・KPI数値

## [取組状況6] お客さまからの信頼をいただき続けるためのガバナンス態勢と人材教育

### 6-3. 社会的な取組みへの参画

成果指標・KPI

#### ●経済産業省 中小企業庁

##### 【事業継続力強化計画認定】

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けています。

[中小企業庁：事業継続力強化計画](#)



## ▶▶ 【金融庁の原則と当社取組状況との対応関係に関する補足説明】

金融庁の『顧客本位の業務運営に関する原則』および『プロダクトガバナンスに関する補充原則』と、当社の取組状況との対応関係について、以下に補足説明いたします。

### 1. 「対象外（非該当）」とする項目とその理由：

- (1) 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして一体的に販売・推奨する業務を行っていません。このため、「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5（注2）、原則6（注2）は、「対象外（非該当）」となります。
- (2) 当社は、保険代理店として保険商品の販売・推奨を行っており、金融商品の組成には携わっておりません。このため、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の補充原則1、補充原則2、補充原則2（注1）、補充原則2（注2）、補充原則3（注1）、補充原則3（注2）、補充原則4（注1）、補充原則4（注3）は、「対象外（非該当）」となります。

以上

## お客様本位の業務運営に関する取組状況報告・対応関係のお問い合わせ先

保険代理店 株式会社新栄総合保険事務所

代表取締役社長 三木善文

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**

お客様からの信頼を財産へ