

# Fiduciary duty (FD)

重要業績評価指標 (KPI)

代理店 川瀬保険  
 策定日 2020年1月1日  
 改定日 2026年1月29日

## 顧客本位の業務運営方針 (損害保険業)

原則1 顧客本位の業務運営に関わる方針の策定、公表等

**お客様の視点に基づく業務運営を行いつつ、保険代理店としての社会的責任を最大限果たします。**

運営方針1

- ・お客様から寄せられるご意見を記録した上で、その原因分析を行い、改善策の検討、策定、実施を行っております。
- ・お客様から寄せられたご意見を取扱保険会社と共有し、改善策の検討、策定、実施をおこなっております。

原則2 顧客の最善の利益の追求

**お客様の抱えるリスクやご意向を把握し、適切なお提案をいたします。**

運営方針2

- ・新規にご契約いただくお客様には原則として事前面談を行っております。
- ・事前面談にてお客様の意向を十分確認した上で、複数保険会社の保険商品を比較検討し、適切な保険商品のご提案をさせていただいております。
- ・お客様の意向に沿う保険商品がない場合は、意向に沿わない無理なお提案は致しません。

原則3 利益相反の適切な管理

**お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めます。**

運営方針3

- ・新たに保険契約手続きを行う場合で、既存の契約の解約を伴う場合は、その内容を詳細に確認させていただいております。
- ・前出のケースで既存の契約の解約がお客様に不利益になると考えられる場合は、新たなご契約はお断りさせていただいております。
- ・利益相反に関する教育や研修の実施をおこなっております。

原則4 手数料等の明確化

**常に各保険商品の内容を検証し、比較推奨販売を推進します。**

運営方針4

- ・お客様の意向に合致することを、ご提案させていただき保険商品の選定の際の最優先の条件とさせていただいております。
- ・複数の保険商品がお客様の意向に合致する場合は、弊社の比較推奨方針に基づき保険料品のご提案をさせていただいております。

原則5 重要な情報の分かりやすい提供

**保険商品の重要な事項を情報提供します。**

運営方針5

- ・保険商品の内容についてはパンフレット、リーフレット、見積書等を用いて保険期間、支払条件、お支払できない場合、その他の契約条件についてご説明させていただいております。
- ・ご契約にあたって、重要事項説明書を用いて、契約前の確認事項、契約締結時、および契約締結後の注意事項について説明させていただいております。

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

**お客様の状況に配慮した事業活動を行います。**

運営方針6

- ・保険契約の満期日を随時管理、把握し、保険契約の更新についてのご案内を確実に行っております。
- ・お客様のご意向、生活状況、金融商品に関する知識および取引経験により、個々のお客様に適した募集行為を行っております。
- ・お客様が高齢である場合や、障がいがある場合等にはご意向の把握や契約手続き等に際し、格段の配慮を行っております。

原則7 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

**顧客本位の業務運営を浸透、実現するため、従業員教育や研修の実施を推進してまいります。**

運営方針7

- ・業務運営方針の浸透、実現のため、必要な教育と研修を定期的に実施しております。
- ・業務運営方針の実現のため、定期的に重要業績評価指標を点検しております。

## 重要業績評価指標 (KPI)

運営方針	評価項目	2025年指標	2024年指標	2023年指標	2022年指標	目標値	1/1~12/31基準
運営方針1	お客様の声 受付件数	5	0	0	0	10	
	お客様の声 分析件数	5	0	0	0	10	
運営方針2	契約件数	581	577	597	613	600	
	申込書控件数	581	577	597	613	600	
	意向確認数	581	577	597	613	600	
運営方針3	既存契約解約 (非継続) 件数	26	7	6	9	10	
	新規契約件数	30	41	47	42	40	
	利益相反確認結果	0	0	0	0	0	
運営方針4	取扱保険会社数	3	4	4	4	4	
	損保ジャパン契約件数	377	367	360	352	400	
	Chubb損害保険契約件数	204	209	236	257	219	
	あいおいニッセイ同和契約件数	0	1	1	4	0	
運営方針5	契約件数	581	577	597	613	619	
	通知義務違反件数	0	0	0	0	0	
	告知義務違反件数	0	0	0	0	0	
	不正請求件数	0	0	0	0	0	
運営方針6	満期更改件数	613	597	613	638	597	
	満期案内件数	613	597	613	638	597	
	満期時案内なし件数	0	0	0	0	0	
運営方針7	商品研修回数	2	2	2	2	2	
	コンプライアンス研修回数	2	1	1	1	2	
	FD研修回数	1	1	1	1	1	
	有資格者数	3	2	2	2	3	