

「お客様さま本位の業務運営方針」

2024年度-取り組み状況-



保険の総合コンサルタント
有限
会社 宮崎中央保険
MIYAZAKI CHUOH
HOKEN CO.,LTD

はじめに



有限会社宮崎中央保険（以下、当社）は、『相互扶助の精神から生まれた保険のすばらしさを一人でも多くの人に伝えることにより社会に貢献し社員全員の幸福を追求します。』を経営理念に掲げ、お客様と誠実かつ真摯に向き合い「お客様本位の業務運営」を徹底していくために、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。

今後もお客様目線での良心的なサービスの提供や、お客様にとってわかりやすい情報提供等、お客さま本位の業務運営の更なる推進するため、定期的に見直し、取組状況を公表してまいります。

目次

方針1 お客様に寄り添ったサービスを提供します	P3
方針2 重要な情報をわかりやすくご案内します	P4
方針3 お客様から選ばれる会社を目指します	P5
方針4 社会に貢献する会社を目指します	P6
方針5 利益相反の排除に努めます	P7
方針6 社員教育の徹底に努めます	P8
方針7 手数料の明確化に努めます	P9

※「原則5（注2）」については、当社は複数の商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりませんので取組を実施しておりません。

※「補充原則1」「補充原則2及び（注1～注2）」「補充原則3及び（注1～注3）」「補充原則4及び（注1～注3）」「補充原則5及び（注1～注2）」については、当社は商品の組成に携わっていないので取組を実施しておりません。

方針1 お客様に寄り添ったサービスを提供します



- ・安心していただける商品を提供するため、意向把握シート等を活用し販売方針に沿って最適な提案を行います。お客様の年齢や家族構成、各保険会社の商品の仕組みや公的保険制度もふまえながらすすめています。
 - ・重要な情報について丁寧でわかり易い説明がされているか、共有フォームを使って契約ごとにチェックしています。モニタリングも実施し、その結果を参考にして適切性を確保するように努めております。
 - ・最高品質の商品とサービスを提供するため、各保険会社主催の研修やミーティングに参加し、お客様に役立つ勉強を怠らないよう業務知識の向上を図ります。
 - ・お客様が十分ご納得、ご理解いただいた証・指標として、ご契約の高い継続率を全員で目指しています。2024年度も高水準を確保しております。

主な取り組み状況

- ✓ 月初会議：毎月【コンプライアンステストを毎月実施】
 - ✓ プロデューサーミーティング：毎月
 - ✓ コンプライアンス研修：年4回
 - ✓ 商品改定の勉強会
 - ✓ 参加研修回数：89回 (2024/4月～2025/3月)

※意向把握シート

AIG開催日程		日付範囲	2023/4 ~ 2024/3
		登録者	表示確認
		●●●●	●●●●
ARC資格制度	研修名	実施日	受講者
		8/31	Web
ARC資格制度		8/31	Web
ARC資格制度		8/31	Web
ARC資格制度		8/4	Web
ARC資格制度		8/4	Web
九州ゼミナール 2023 A R C 資格制度 特別講座		8/26	Web
AIG代理人会研修		8/26	会議
		8/23	会議
		8/23	会議
		8/23	会議
九州ゼミナール 夏期講習 109~110会 創業者対応・既株DB会員		8/24	Web
		8/24	Web
		8/24	Web
		8/24	Web
AIGプロⅠ		8/20	Web
		8/20	Web
		8/20	Web
		8/20	Web
AIGプロⅡ		8/17	Web
		8/17	Web
		8/17	Web
九州ゼミナール 2023年10月度		10/25	Web
AIGプロⅢ		11/15	Web
		11/15	Web

※各保険会社の研修履歴を残しています

【対応原則】原則6(注2)・原則6(注3)・原則6(注6)・原則7

方針2 重要な情報をわかりやすくご案内します



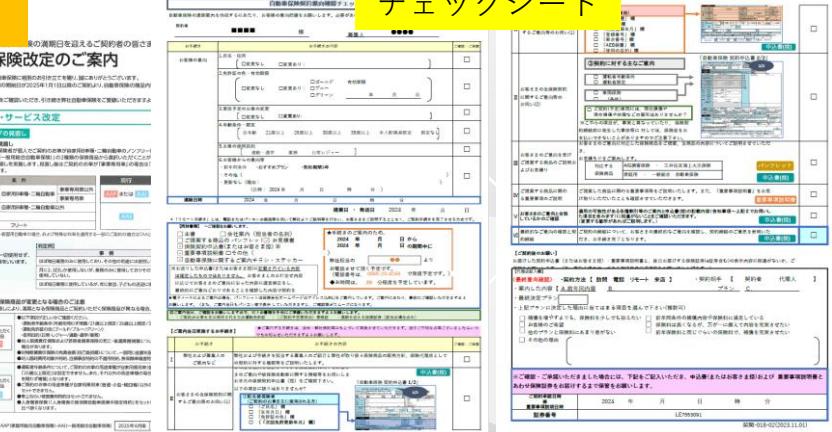
- ・満期更改時に保険会社のチラシを用いて改定内容や補償内容をお客様に理解していただけるよう努めています。
- ・更改時にチェックシートを作成し、記録として残すことによりアフターフォローにも繋がり、より高い継続率を目指しています。
- ・市場リスクが伴う特定保険商品の提案にあたっては、投資経験や商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるように各保険会社のチェックシート等を使用して、分かりやすい言葉で説明をするように努めています。
- ・「契約概要」や「注意喚起情報」を使用して、保険金支払い等の重要な事項を丁寧に説明するように努めています。

全体継続率		94.6%	
	継続率	満期件数	更改件数
自動車保険	97.8%	1,018	996
傷害保険	96.2%	182	175
個人火災保険	61.8%	123	76
賠償保険	98.4%	124	122

改定に関するチラシ



チェックシート



【対応原則】原則5・原則5(注5)・原則6(注1)・原則6(注2)・原則6(注3)・原則6(注6)・原則6(注7)

方針3 お客様から選ばれる会社を目指します



*2024年度 主なお客様の声

【お褒めの言葉】

- ・商品に関する満足
- ・保険金の支払いに関する満足 他

【不満足の声】

- ・事故のお支払いに関する不満足
- ・火災保険の保険料に関する不満足 他

【その他】

- ・証券や控除証明書紛失に対する再発行依頼
- ・引落保険料に関するお問合せ 他

*お客様の声に関しては、社員全員で共有するため毎日の朝礼で報告することになっています。

*改善が必要な案件については会議で再発防止にむけて話し合い、お褒めの言葉についても対応を共有しています。

*年に1回の外部監査を行い経営管理態勢や体制整備等の確立に努めています。

*従業員の社歴は全員10年以上となるため、長年にわたりお客様とのお付き合いをさせて頂いております。

*2023年と2024年にスタッフを新たに1名ずつ加え、より一層高い業務品質を目指す社内体制の確立に努めます。

【対応原則】原則2・原則6・原則6(注5)

方針4 社会に貢献する会社を目指します

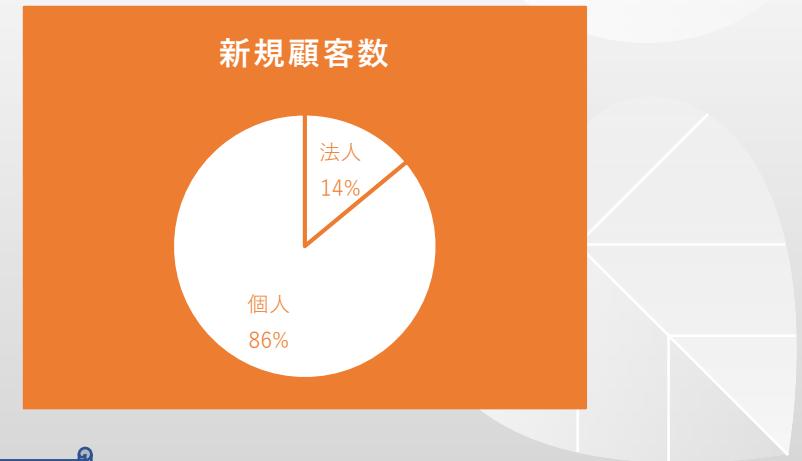
- お客様に信頼された証として、顧客数・継続率・新規件数を増やせるように社員全員で協力していきます。
- 会社の周りの清掃活動に取り組みます。
- 社会貢献の一環として、未来ある子供達のために些少ではありますが施設への寄付活動を行つており、今後も継続していきます。



2024年顧客数
法人229/個人2,039/合計2,268



2024年度新規顧客数
法人9/個人56/合計65



方針5 利益相反の排除に努めます

- お客様のご意向を最優先とするので、代理店手数料率に左右される商品の提案は行いません。
- お客様のニーズにあった商品を提供いたします。
- 適切な保険商品の提案を行っているかの検証のために、お客様への提案や対応状況を社員全員で確認し周知徹底を行っています。
- 販売方針についても、当社の都合や代理店手数料率の高低に左右されない、お客様本位のものであるかを見直し確認します。その際、金融庁の顧客本位の業務運営に関する情報等について、従業員全員で確認し、周知徹底を行っています。

【対応原則】原則3・原則3(注)・原則5(注1)・原則7(注)

方針6 社員教育の徹底に努めます



- 月例定例会議では従業員が持ち回りでコンプライアンステストを作成しています。各保険会社のコンプライアンスマニュアルやお客様からのご質問をベースに各個人がテストを作成するので、学習効果が高いと考えています。
 - お客様の声を基に注意が必要な点については会議の時に社員全員に情報共有しています。
 - 保険提案時に周辺知識も必要になるので、金融庁のHPなどを活用した公的保険・社会保険等の研修を社内で実施しています。また、各保険会社の研修にも積極的に参加し、知識の向上とルールの把握に努めています。
 - 保険会社によるモニタリング（投資性商品の販売状況の検証等）を共有しています。またその結果は自社の販売方針（定期）見直しの際にも活用しております。

公的医疗保险

健康保険/国民健康保険/後期高齢者医療制度

私たちの医療の構造が、医療やケアとともに医療費の一部が被認定される制度です。

医療費控除を行う前に医療やクリニック等の医療機関で保険証を提示すると、医療費の自己負担額が原則～3割になります。

さらに詳しくお問い合わせくださいは
こちらもぜひご参考ください。
医療保険

相談窓口 お問い合わせ窓口に記載されている
医療保険の窓口へお問い合わせください。

詳細リンクはこちら：[医療窓口](#)

高額療養費制度

医療機関の窓口で支払う医療費が1か月(翌月1日から来月まで)で上限額を超えた場合、年齢や所得に応じて、超過された部分が支払われる制度です。

さらに詳しくお問い合わせくださいは
こちらもぜひご参考ください。
医療保険の窓口へお問い合わせください。

相談窓口 お問い合わせ窓口に記載されている
医療保険の窓口へお問い合わせください。

詳細リンクはこちら：[高額療養費制度を利用される旨請求へ](#)

傷病手当金

・傷病手当金は、病気休業等で被保険者がその家族の生活を保障するために受けられる制度で、被保険者が病気ややがたに同じ会社を休み、事業主等から十分な報酬が受けられない場合に支給されます。

・国保・厚生年金・後期高齢者医療制度の被保険者をおいても、傷病手当金の対象になる場合があります。なお、会員の家など扶養に入っている人は被保険者と同様に受けられます。

相談窓口 □ ご加入している医療保険会員で問い合わせください。

医療費助成制度(子ども医療費助成制度、高齢者医療費助成制度)

・被保険者ご家族に生じた医療費の負担を軽減する医療費の交付を受けらるるまで、また扶養した医療費の扶助を受けた場合に扶助を受けられる制度です。

(医療費助成制度の一例)
医療費の交付した医療費助成制度について、さらに詳説を
お問い合わせください方へこちらもぜひご参考ください。

相談窓口 お問い合わせ窓口に記載されている
(医療保険)へお問い合わせください。

詳細リンクはこちら：[離島の方へ向けた医療費助成制度について](#)

金融庁のHP資料の一部

金融庁のHP資料の一部

2023年6月 コンプライアンステスト

正解率：100点

、次の記述はについて、正しくないものを記述してください。

5点×10問

①保険料に対する支払い率は年々多く分担する率、主な入り口リスク、物的リスク、賠償責任リスクの三つに分けられます。

□

②損害保険は、個人の生活に対して被保険者を保護し、リコールに対する経済的損失をそれ自身をなくしたり減らしたりすることにより、経済社会を安定化・活性化させる役割を果たしています。

□

③保険料は、純保険料(原)に保険料率(率)を乗算されており、代理店手数料はこのうちの割合(率)が含まれています。

□

④保険料は、普通保険料と特約があり、普通保険料の特約は優先して適用されます。

□

⑤海外旅行保険は、傷病による治療費用を被保険者の負担としており、疾病による治療費用は被保険者の負担としていません。

□

⑥地震保険料は、地震によってこれらによる直接損傷が発生した日数を日々勘定して20日を超過するまでの間は生じた損害に対して、保険金が支払われます。

□

⑦代理店(保険業者)が保険料を支払うべき保険料内は、保険料に合じて額記載された手数料(代理店手数料)が含まれ、保険業者がこの額で支払う(保険料)に記載されています。

□

⑧引渡し日が保険料日ではなくて、一度、取扱確認を行っている顧客であっても、取扱の確認、取扱引渡し確認を行なうことを義務付けています。

□

⑨保険料の算定には保険料率を乗じた場合で、失火者に雨水が消失がなければ、失火者が損害賠償責任を負ういため、被災者は、失火からの損害賠償を期附できません。

□

⑩国民健康保険は、実際上の病気やagaについては保険給付の対象となりません。

□

※従業員が作成したコンプライアンステスト

【対応原則】原則5(注3)・原則5(注4)・原則6(注1)・原則6(注4)・原則6(注5)・原則6(注7)

方針7 手数料の明確化に努めます



- ・ 保険募集時にパンフレットや締結前交付書面等を使い、お客様にご負担いただく費用の内容等のご説明を行います。
 - ・ 意向把握を確認し、月例定例会議においてモニタリングの実施に取り組んでいます。

諸費用等記載されている保険会社パンフレットの一部