

# 「お客さま本位の業務運営方針」 2025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**

# 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。

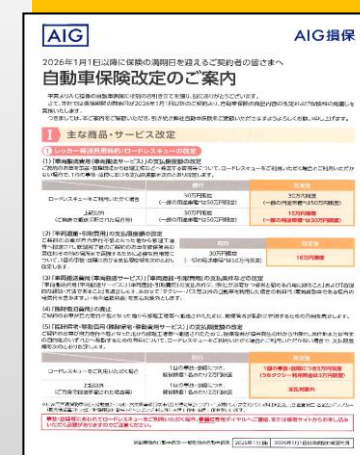


# 方針2 重要な情報をわかりやすくご案内します

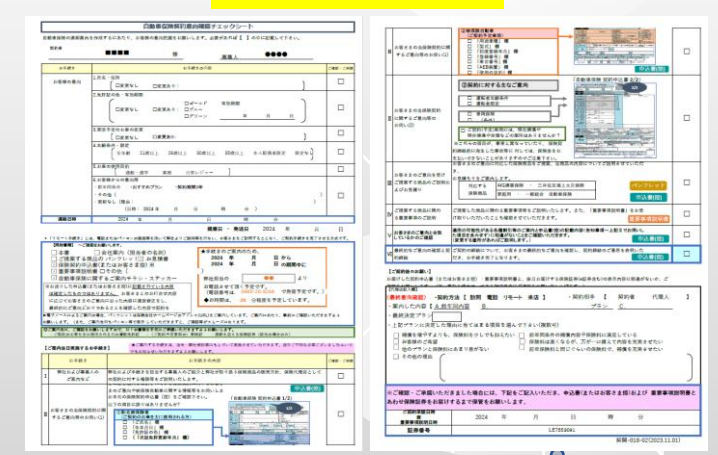
- ・満期更改時に保険会社のチラシを用いて改定内容や補償内容をお客様に理解していただけるよう努めています。
- ・更改時にチェックシートを作成し、記録として残すことによりアフターフォローにも繋がり、より高い継続率を目指しています。
- ・市場リスクが伴う特定保険商品の提案にあたっては、投資経験や商品の仕組み、リスク等について十分ご理解いただけるように各保険会社のチェックシート等を使用して、分かりやすい言葉で説明をするように努めています。
- ・「契約概要」や「注意喚起情報」を使用して、保険金支払い等の重要な事項を丁寧に説明するように努めています。

全体継続率		91.8%	
	継続率	満期件数	更改件数
自動車保険	93.2%	799	745
傷害保険	93.7%	252	236
個人火災保険	83.3%	203	169
賠償保険	92.0%	264	243

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

\*2025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】

- ・ロードサービスの待ち時間に関して
- ・契約時の力加ナ相違
- ・保険料へのご不満 他

## 【その他】

- ・証券や控除証明書紛失に対する再発行依頼
- ・引落保険料に関するお問合せ
- ・ご契約内容に関するお問合せ
- ・証券到着日数に関するお問合せ 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。

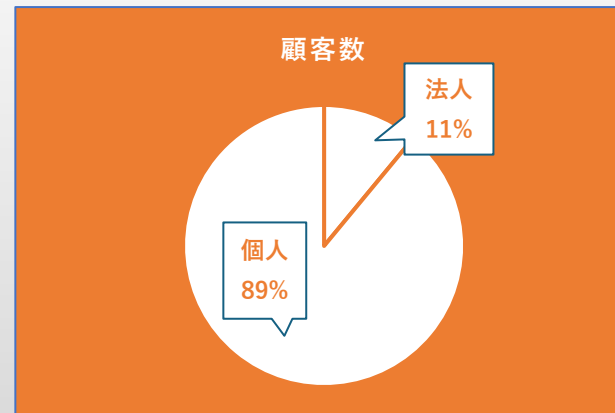
\*2023年と2024年と2025年にスタッフを新たに1名ずつ加え、より一層高い業務品質を目指す社内体制の確立に努めます。

# 方針4 社会に貢献する会社を目指します

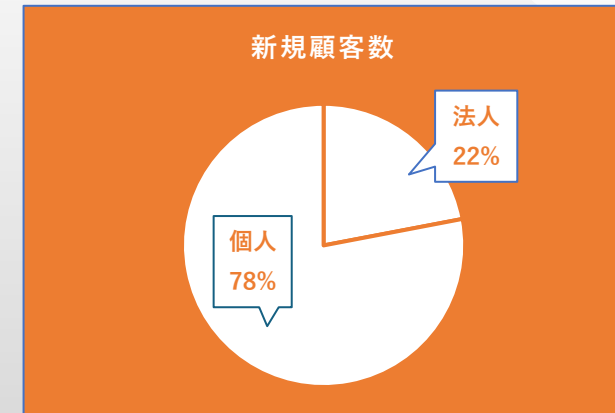
- お客様に信頼された証として、顧客数・継続率・新規件数を増やせるように社員全員で協力していきます。
- 会社の周りの清掃活動に取り組みます。
- 社会貢献の一環として、未来ある子供達のために些少ではありますが施設への寄付活動を行っており、今後も継続していきます。



2025年度顧客数  
法人489/個人3,987/合計4,476



2025年度新規顧客数  
法人34/個人122/合計156

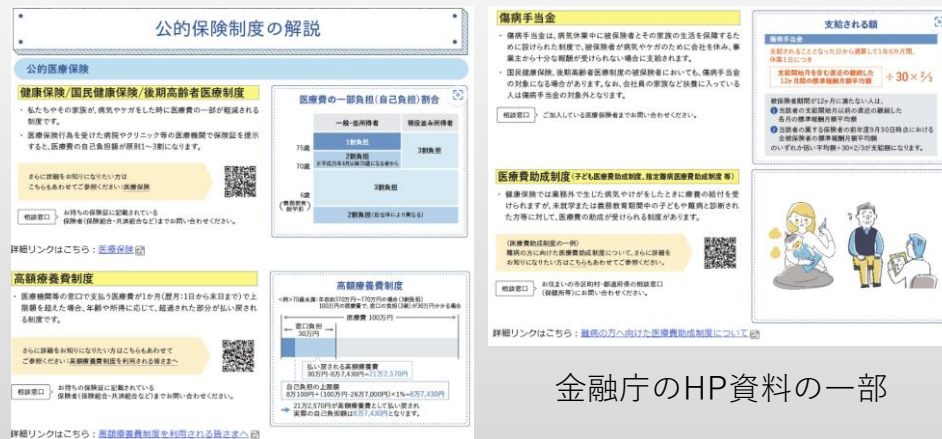


## 方針5 利益相反の排除に努めます

- 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をするために、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。

# 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行っています。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。



公的保険制度の解説

公的医療保険

健康保険/国民健康保険/後期高齢者医療制度

医療費の一部負担(自己負担)割合

高額療養費制度

傷病手当金

支給される額

医療費助成制度(子ども医療費助成制度、特定療養費助成制度等)

金融庁のHP資料の一部

2023年8月 コンプライアンステスト

名 前 \_\_\_\_\_ /100 点

次の記述について、正しい場合は○、誤っている場合は×を記入してください。 5点×10問

- ①保険が対象とするリスクを大きく分類すると、法的リスク、物理リスク、組織責任リスクの3つに分けることができます。
- ②債券保険は、個人や企業に対して債権権を保障し、リスクに対する経済的損失のそれをなくしたり減らしたりすることは、経済社会を安定・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(即)と附加保険料(即)から構成されており、代価手数料はこのより純保険料(即)は含まれています。
- ④保険約款は、普通保険約款と特約があり、普通保険約款が優先して適用されます。
- ⑤特約附保は、標準による治療費用を補償の対象としており、疾病による治療費は標準の対象としていません。
- ⑥治療費では、治療・療養またはこれらによる治療が発生した日の翌日から起算して20日を経過するまでの間は治療費に対して、保険金が支払われます。
- ⑦内債出(債権者)が保険会社から請求を受けた債権の内容は、債権者との間で解決された(任意合意)のみならず、保険約款との規定が優先された(強制的)にも支払われます。
- ⑧証券収益禁止法では、一定、取引承認を行っている顧客であっても、取引の都合、必ず取引承認を行うことが義務付けられています。
- ⑨投資商品の証券により損害を受けた場合でも、失火による損失がなければ、失火者が損害賠償責任を負わないため、被災者は、失火者からの損害賠償を期待できません。
- ⑩国民健康保険では、業種や所得に応じて保険料額が異なります。

※従業員が作成したコンプライアンステスト

