

お客様本位の業務運営方針

横田石油株式会社 保険事業部は、お客様の現在の状況や将来のご希望を反映した適正な保険商品の販売と迅速丁寧な保全活動を通じてお客様の経済的安定を確保し、安心できる暮らしを提供いたします。

お客様に信頼される保険代理店として地域社会に貢献していくために、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に従って『お客様本位の業務運営方針』を制定・公表いたします。

取組方針 1 お客様の最善の利益の追求

お客様に寄り添い、真に必要な保障と補償を提供するために、あらゆる業務においてお客様本位で対応するように努めます。

- ① お客様のご意向を正確に把握するために、対応履歴を記録して他の募集人全員が閲覧する体制を作っています。担当以外の募集人の精査によってお客様のご意向と提案商品との乖離を無くし、課題が見つかった場合は共有し改善に努めます。
- ② 当社の募集行為及び保全対応等に関してお客様からご意見をいただいた場合には「お客様の声受付簿」に生損保それぞれ記録を残し、共有のうえ改善が必要な事項については対策を講じます。
- ③ 保険商品のご提案にあたっては当社で定める推奨方針に則り商品特性や保険料水準などにより、お客様のご意向に最も沿った商品を提案いたします。

取組方針 2 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・排除する体制を整備して維持・改善に務めます。

- ① 定期的な内部監査により管理体制を点検し、コンプライアンス研修の実施により全員に法令遵守を徹底します。
- ② 利益相反取引に該当する可能性のある取引を対応履歴から特定し、お客様に不利益が発生しない様に監視します。

取組方針 3 手数料の明確化

お客様が負担する手数料・費用が発生する保険契約に関しては、募集人が時間をかけ丁寧にご説明し、お客様に理解いただいた旨を確認します。

- ① 新契約締結時、あるいは契約後に諸費用等が発生する場合は、当該保険会社作成の資料に基づき、ご理解いただくまでご説明いたします。(変額保険の特別勘定運営費用等)
- ② 特定保険契約をお預かりした際は、対応履歴入力をもと、にお客様への費用負担等のご説明を正しく実施したかを、随時募集人にヒアリングを行い記録を残します。

取組方針4 重要な情報のわかりやすい提供

お客様が保険商品の選択、加入の判断をされる際に、必要な情報を漏れなく説明する責任があります。お客様のおかれている状況や将来のご希望を踏まえたご意向に沿う事は当然ながら、公的社会保険制度や税務情報についてもわかりやすく提供できる態勢を維持します。

- ① お客様のご意向を正確に把握したうえで、提案する商品のパンフレットや重要事項説明書を用いて選定理由や具体的な説明事項をわかりやすく丁寧にご説明いたします。
- ② 提案する商品に関連する社会保障制度や税務情報などを正しくお伝えできる様に、社内研修の実施により募集人の周辺知識を高めます。

取組方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社はお客様にふさわしい保険商品・サービスを提供するために、お客様の属性や状況を把握し、加入目的を確認したうえで商品を提案いたします。また、ご契約後についても適切なアフターフォローを行い、安心してご継続いただける様努めます。

- ① ご高齢のお客様に対しては、特定の対応方法を制定しています。70歳以上のお客様にご対応する際は、ご親族の同席、複数の募集人によるご対応、複数回のご面談、ご対応後の別の募集人によるお電話での事後確認の中から、先述のものを優先して実施した後、対応履歴に記録・確認しています。
- ② 特定保険契約(外貨建保険、変額保険等)に関しては、お客様の取引経験や金融知識を十分に勘案し、価格変動リスクや為替差損、ご負担いただく費用等だけでなく、お客様に不利益となる事項のご説明を時間をかけて行なった後に対応履歴に記録・確認します。
- ③ 定期的な訪問や電話連絡によって、お客様の状況や環境の変化による当初のご意向との乖離が無いかのご確認を行うとともに、社会保険制度の改定等の情報提供を実施します。

取組方針6 従業員に対する適切な動機付けの等について

当社が、お客様本位の業務運営を行い、適正な保険商品の販売・保全活動を通じて地域社会への貢献を実現していくためには、社員全員が保険のプロフェッショナルとしてお客様から信頼いただけるように教育・管理・指導を徹底しなければなりません。各々がやりがいを感じて自発的に業務に取り組まなければ実現できません。そのための環境・体制を整備して維持・改善していきます。

- ① 事業計画書を作成し、目的・目標を全員に周知・徹底しています。
- ② 年に2回の個別面談を実施し、各人の課題を明確化して、解決策の立案及び進捗把握のサポートをするとともに、要望や意見を聴き取り職場環境の改善につなげます。

2025年 7月 1日制定

2026年 1月15日改定及びKPI項目追加

〈ご参考〉 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社制定の取組方針との対応表

| 原則 | 当社取組方針 |
|------------------------|--------------------|
| 2. 顧客の最善の利益の追求 | 1-①、②、③ |
| 3. 利益相反の適切な管理 | 2-①、② |
| 4. 手数料の明確化 | 3-①、② |
| 5. 重要な情報の分かりやすい提供 | 4-①、② 5-①、② |
| 6. 顧客にふさわしいサービスの提供 | 4-①、② 5-①、②、③ |
| 7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 | 4-② 6-①、② |

* 【補充原則 1】 から 【補充原則 5】

当社は、金融商品の組成に携わる金融事業者には該当しません。

KPI

当社がFD宣言でお約束した項目に対する取組状況を図る指標として、以下の指標を公開いたします。

KPI①・・・・・・・・・・2025年 7月 1日制定

KPI②～⑤・・・・・・・・・・2026年 2月 1日追加

KPI①・・・・満期更改継続率(損保)、新契約2年継続率(生保)

ご意向を反映したご契約内容になっているかの確認や、当社の保全活動にご満足いただいているかの検証するための指標とします。

損害保険部門

満期更改継続率・・・・満期を迎えられたご契約のうち更改していただいたご契約の割合

| 保険会社 | 2024年度実績 | 2025年度目標 |
|----------------|----------|----------|
| 損害保険ジャパン株式会社 | 97.00% | 95.00% |
| 東京海上日動火災保険株式会社 | 88.60% | 85.00% |
| 三井住友海上火災株式会社 | 81.00% | 15.00% |

生命保険部門

| 保険会社 | 継続率種類 | 2024年度実績 | 2025年度目標 |
|--------------------|-----------|----------|----------|
| アフラック生命保険株式会社 | 25ヵ月件数継続率 | 96.70% | 97.00% |
| SOMPOひまわり生命保険株式会社 | IQA | 98.40% | 99.00% |
| | 契約継続率 | 98.40% | 99.00% |
| 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 | IQA/件数 | 92.30% | 95.00% |
| | IQA/ANP | 84.40% | 95.00% |
| 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 | IQA24ヵ月 | 90.10% | 95.00% |

KPI②・・・・苦情発生件数

適正な顧客対応の実施と問題点の改善が成されているかの確認のための指標とします。

| 発生状況 | 内訳 | 2024年度 | 2025年度目標 |
|---------|----|--------|----------|
| 新契約・更改時 | 損保 | 0 | 0 |
| | 生保 | 0 | 0 |
| 保全対応時 | 損保 | 2 | 0 |
| | 生保 | 0 | 0 |

KPI③・・・ペーパーレス手続き率

手続きの不備やミスを抑制して早期の成立処理に繋げるために、契約申込・更改手続きにおける、デジタルによるペーパーレス手続きを利用した割合を指標とします。

| 保険会社 | 2024年度実績 | 2025年度目標 |
|--------------------|----------|----------|
| 損害保険ジャパン株式会社 | 33.70% | 40.00% |
| 東京海上日動火災保険株式会社 | 63.00% | 45.00% |
| 三井住友海上火災保険株式会社 | 16.00% | 0.00% |
| アフラック生命保険株式会社 | 97.67% | 98.00% |
| SOMPOひまわり生命株式会社 | 85.19% | 90.00% |
| 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 | 100.00% | 100.00% |
| 三井住友海上あいおい生命株式会社 | 100.00% | 100.00% |

KPI④・・・募集人教育の実施

適切な保険募集や保全活動を遂行するために、募集人教育を継続して実施します。

| 研修内容 | 2024年度実績 | | 2025年度目標 | |
|------------|----------|----|----------|----|
| | 損保 | 生保 | 損保 | 生保 |
| コンプライアンス関連 | 7 | 9 | 7 | 9 |
| 商品知識・販売スキル | 5 | 6 | 6 | 9 |
| 周辺知識 | 1 | | 4 | |

KPI⑤・・・全体ミーティング及個別面談の実施

事業計画の進捗や課題等を共有するための全体ミーティングと、募集人全員が自発的に個々の課題に取り組むための個人面談を実施します。

| 実施回数 | 2024年度実績 | 2025年度目標 |
|----------|----------|----------|
| 全体ミーティング | 12回 | 12回 |
| 個人面談 | 0回 | 2回/人 |