

# お客様本位の業務運営に関する基本方針

（FD宣言）及び 重要業績評価指標（KPI）

## お客様本位の業務運営への取り組み（FD宣言）

株式会社 上原損保企画（以下「当社」）は、自動車保険・火災保険をはじめとする損害保険の募集代理店として、お客様一人ひとりのリスク環境やライフスタイルを深く理解したうえで、真にお客様の立場に立った保険サービスを提供することを経営の根幹に据えています。当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、以下の7つの方針を定め、その実現に向けた具体的な取り組みを継続的に推進してまいります。また、取り組みの進捗状況を重要業績評価指標（KPI）として定期的に公表し、お客様・保険会社・社会に対して透明性の高い業務運営を実践します。

### 【原則1】

#### 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当社は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表します。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直し、必要に応じてその内容を更新します。

### 【原則2】

#### お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の家族構成・ご職業・資産状況・将来のご予定などを丁寧にヒアリングし、お客様にとって真に必要なかつ適切な保険プランをご提案します。販売件数や手数料収入を優先した偏った提案は一切行わず、高度な専門性と職業倫理を保持しながら、誠実・公正にお客様の最善の利益を追求します。

### 【原則3】

#### 利益相反の適切な管理

当社が取り扱う保険会社との関係や手数料体系が、お客様へのご提案に不当な影響を与えることのないよう、取引における利益相反の可能性を正確に把握し適切に管理します。複数の保険会社の商品を公平に比較・説明し、お客様ご自身が納得のうえで保険を選択できる環境を整えます。

### 【原則4】

#### 手数料等の明確化

当社が受領する代理店手数料やサービス費用について、お客様からのご要望があればもちろん、契約前の段階から積極的にご説明します。お客様が負担する手数料その他費用の詳細を分かりやすくお伝えし、安心して契約を締結できる透明性の高い取引を実現します。

### 【原則5】

#### 重要な情報の分かりやすい提供

保険商品の補償内容・免責事項・保険料の仕組みなど、重要な情報は専門用語を避け、具体的な事例や図解を活用してご説明します。お客様との情報の非対称性があることを踏まえ、特にご高齢のお客様や保険に不慣れなお客様には繰り返しの確認を行い、十分にご理解いただいてから手続きを進めます。

#### 【原則 6】

##### お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の資産状況・取引経験・知識および取引目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスの提案を行います。定期的な保険証券の内容確認を無償で提供し、ライフステージの変化に応じた補償の見直しをご提案します。事故発生時には速やかにご連絡し、保険金請求手続きや示談サポートを丁寧に行います。

#### 【原則 7】

##### 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客様の最善の利益を追求するための行動、利益相反の適切な管理等を促進するよう設計された報酬・業績評価体系を整備します。全従業員が保険知識・法令遵守・接客スキルを継続的に高められるよう研修を推進し、適切なガバナンス体制を維持します。また定期的な自主点検（年2回）を実施し、お客様からのご意見・苦情を業務改善に迅速に反映させます。

### 重要業績評価指標（KPI）及び取り組み実績

当社は、顧客本位の業務運営方針（FD宣言）の実践状況を客観的に把握・公表するため、保険契約の継続率をKPIとして設定し、定期的に測定・開示します。継続率はお客様からの信頼の度合いを示す重要な指標として重視し、継続率の推移を分析しながらサービスの継続的な改善に取り組んでまいります。

| 自動車保険 継続率                                                     |        | 目 標 |
|---------------------------------------------------------------|--------|-----|
| 95%以上を目標とする。更新時期の事前案内を徹底し、お客様との長期的なお付き合いを大切にする。               |        |     |
| 実 績                                                           |        |     |
| 2024年度                                                        | 2025年度 |     |
| 94.1%                                                         | 87.6%  |     |
| 各年度末時点で、前年度の自動車保険契約のうち当年度も継続されている件数の割合。（継続件数 ÷ 前年度契約件数 × 100） |        |     |

| 火災保険 継続率                                                     |        | 目 標 |
|--------------------------------------------------------------|--------|-----|
| 90%以上を目標とする。満期管理の徹底と補償内容の見直し提案により継続率の向上を図る。                  |        |     |
| 実 績                                                          |        |     |
| 2024年度                                                       | 2025年度 |     |
| 80.4%                                                        | 71.3%  |     |
| 各年度末時点で、前年度の火災保険契約のうち当年度も継続されている件数の割合。（継続件数 ÷ 前年度契約件数 × 100） |        |     |

## 当社の顧客本位の業務運営取組方針（FD）の取組内容・KPI対応表

| 取組テーマ       | 具体的な取組内容                                                            | 取組指標（FD） | KPI目標 |
|-------------|---------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| 自動車保険の継続率向上 | 更新時期の2ヶ月前にご案内を送付し、保険料・補償内容の見直し提案を行う。お客様のライフスタイルの変化に合わせた適切なプランを提供する。 | 自動車保険継続率 | 95%以上 |
| 火災保険の継続率向上  | 長期契約の満期管理を徹底し、更新漏れをゼロにする。建物・家財の評価額見直しや自然災害補償の充実提案を実施する。             | 火災保険継続率  | 90%以上 |
| 情報提供の質の向上   | 重要事項説明書を用いた口頭説明に加え、図解資料・比較表を活用してお客様の理解を深める。ご高齢のお客様には丁寧な確認を徹底する。     | 説明資料活用率  | 100%  |
| 従業員の専門性向上   | 社内研修（月1回）および外部セミナーへの参加を推進し、最新の保険・法令知識を習得する。研修内容は業務に反映し、管理職が確認する。    | 研修受講率    | 100%  |
| 苦情対応と改善     | お客様からの苦情・ご意見は代表者が直接確認し、30日以内の解決を目標とする。月次で状況を集計・分析し、再発防止策を講じる。       | 苦情解決率    | 100%  |
| 募集品質の自主管理   | 定期的な自主点検（年2回）を実施し、募集プロセスの適正性を確認する。保険会社のフィードバックを活用し、募集品質の継続的な向上に努める。 | 自主点検実施回数 | 年2回以上 |

本方針は2026年4月1日に制定し、毎年度末に内容を見直します。KPI実績は当社ウェブサイト及び店頭にて公表いたします。株式会社 上原損保企画