

# 『お客様本位の業務運営方針』

取り組み状況について

(2025年度 中間報告②)

## 重要な指標（KPI）

当社では、『お客様本位の業務運営方針』の取組状況を測るため、  
**以下の10項目を指標（KPI）**として設定しており、社外に公表します。  
 なお、各指標は当社『お客様本位の業務運営方針』と以下のとおり対応しています。

KPI	方針2	方針3	方針4	方針5	方針6	方針7
お客様の声の受付状況	○				○	
損害保険の継続率		○	○			
火災保険 水災担保付帯率・地震保険付帯率		○	○			
生命保険の継続率		○	○			
グループ（団体）保険加入率 ※		○	○			
分かりやすい説明の実施状況			○			
損害保険契約の異例処理の状況		○			○	
資格取得状況						○
社員への研修状況						○
お客様への情報提供				○		

※グループ（団体）保険加入率は、社内に公表する指標として活用します

## （参考）当社『お客様本位の業務運営方針』と 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応関係

当社『お客様本位の業務運営方針』		金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
前文	基本的な考え方	原則 2 【顧客の最善の利益の追求】 および（注）
方針 1	お客様本位の業務運営を推進します	原則 2 および（注）
方針 2	「お客様の声」を経営に活かします	原則 3 【利益相反の適切な管理】 および（注）
方針 3	お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスをご提供します	原則 5 【重要な情報の分かりやすい提供】 および（注 1）（注 3） 原則 6 【顧客にふさわしいサービスの提供】 および（注 1）（注 4）（注 5）（注 6）（注 7）
方針 4	お客様へのわかり易い情報提供、商品説明を行います	原則 4 【手数料等の明確化】 原則 5 および（注 1）（注 3）（注 4）（注 5） 原則 6 （注 5）（注 6）（注 7）
方針 5	お客様へのアフターフォローの充実に努めます	原則 5 原則 6 （注 1）
方針 6	利益相反の適切な管理を行います	原則 3 および（注） 原則 5 （注 1）
方針 7	適切な教育・研修体制や公正な業績評価体系を構築します	原則 2 および（注） 原則 6 （注 5） 原則 7 【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】 および（注）

※1 原則 4 【手数料等の明確化】について、当社では投資性商品を代理店手数料等の開示対象としていますが、現在、該当する商品を取り扱っておりません。

※2 当社では複数の金融商品・サービスをパッケージして販売・推奨等することがないため、原則 5（注 2）および原則 6（注 2）を当社方針の対象としておりません。

※3 当社は金融商品の組成に携わらないため、原則 6（注 3）および補充原則 1～5 を当社方針の対象としておりません。

## ● お客様の声の受付状況

## 金融庁原則 3

当社では、契約いただいたお客様から苦情やさまざまなご意見・ご要望を承っております。これらのお客様の声の受付件数の推移や苦情等の分析により、お客様の声を業務改善につなげられているか、お客様の声を活かした経営ができているかを判断する指標とします。

	2023年度通期	2024年度通期	2025年度 4月～ 12月
苦情受付件数	135件	142件	<b>115件</b> (※12月8日時点)

### 受け付けたお客様の声をふまえ、実施した業務改善点

#### ケーススタディの作成

過去の苦情事例をもとにした研修資料「ケーススタディ」を毎月作成し、各部門で未然防止や再発防止のための論議を行っています。

#### 実施している主な研修

Web研修 ⇒ 「保険業法300条」、「高齢者募集」、「満期管理について」を実施

eラーニング ⇒ 三井住友海上社の「サイバーセキュリティ総合研修」、  
「商品基礎研修（自動車・火災・傷害・新種）」  
あいおいニッセイ同和社の「事故サポート認定制度（基礎・応用）」、  
「不正競争防止法」、「法令等遵守態勢・情報管理態勢（個人情報・不競法・独禁法）」  
損保ジャパン社の「顧客情報の適切な管理」を受講

受け付けた苦情は、取締役会にて報告しております。また、部門責任者に事案の概要や原因を通知し、全社で共有して議論する体制を整備しています。

## ● 損害保険の継続率

金融庁原則 5, 6

当社で契約いただいている自動車保険および火災保険の満期後にご継続いただいた割合（継続率）を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

	2023年度通期			2024年度通期			2025年度4月～9月満期		
	満期到来件数	継続件数	継続率	満期到来件数	継続件数	継続率	満期到来件数	継続件数	継続率
自動車保険	15,931件	15,012件	94.2%	16,243件	15,455件	95.1%	9,557件	9,098件	95.2%
火災保険	3,298件	2,784件	84.4%	2,733件	2,279件	83.4%	3,941件	3,420件	86.8%
傷害・新種保険	744件	671件	90.2%	599件	536件	89.5%	1,188件	1,069件	90.0%
全種目合計	19,973件	18,467件	92.5%	19,575件	18,270件	93.3%	14,686件	13,587件	92.5%

※団体扱いの火災保険は含めておりません

※次回2026年6月に公表します

満期日までに余裕をもってご検討いただくため、現在は満期日の60日以上前のご案内に取り組んでおります。2025年度の目標値を継続率92%以上で設定し、2025年度4月～9月満期分では.%となっています。

## ● 火災保険 水災担保付帯率、地震保険付帯率

金融庁原則 5, 6

大和ハウス施工の新築物件（戸建住宅・集合住宅）について、ご契約いただいた火災保険のうち、水災補償を付けられた割合（水災担保付帯率）、地震保険に加入された割合（地震保険付帯率）を把握します。

これらの割合を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

事業区分	戸建住宅					戸建住宅（木造）					集合住宅				
	総契約件数	水災付帯件数	付帯率	地震付帯件数	付帯率	総契約件数	水災付帯件数	付帯率	地震付帯件数	付帯率	総契約件数	水災付帯件数	付帯率	地震付帯件数	付帯率
2025年度上期	1,820件	1,125件	61.8% (目標60%)	1,679件	92.3% (目標90%)	※2025年度より戸建住宅（鉄骨）に統合					609件	569件	93.4% (目標90%)	314件	51.6% (目標60%)
2024年度通期	3,652件	2,281件	62.5% (目標60%)	3,349件	91.7% (目標90%)	69件	15件	21.7% (目標50%)	68件	98.6% (目標95%)	1,186件	1,090件	91.9% (目標85%)	675件	56.9% (目標60%)

※次回は2026年6月に公表します

2025年度より戸建住宅（木造）を戸建住宅に統合します。

2025年度上期は、集合住宅において地震保険付帯率が目標未達となりました。

目標達成に向けて、引き続き、業務運営方針に則り、お客様への分かりやすい情報提供・商品説明を実施し、各事業区分の付帯率向上に努めてまいります。

## ● 生命保険の継続率

金融庁原則 5, 6

当社では、生命保険契約成立から一定期間経過した時点で、解約されず契約が続いている割合（継続率＝成立後24カ月、60カ月時点等の契約残存率）を、ニーズに対応した最適な商品サービスのご提供と、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標の1つとします。

継続率 (※1)	保険料ベース			件数ベース		
	M社	T社	F社	A F社	A S社	N社
24カ月	96.7%	99.5%	100.0%	89.7%	100.0%	77.8%
60カ月	90.7%	94.4%	—	77.1%	75.0%	—

※1 AF社・・・10月時点、AF社以外・・・11月時点

継続率 (※2)	保険料ベース			件数ベース		
	M社	T社	F社	A F社	A S社	N社
24カ月	97.5%	97.7%	100.0%	95.1%	100.0%	93.8%
60カ月	90.8%	93.8%	—	88.2%	80.9%	—

※2 AF社・・・6月時点、AF社以外・・・7月時点

※継続率の算出方法は、保険会社によって保険料ベースと件数ベースに分かれています

※F社およびN社は、60カ月時点の継続率を算出していません

## ● 分かりやすい説明の実施状況（お客様アンケート結果）

金融庁原則 5, 6

当社では、大和ハウス施工の物件（住宅・集合住宅）の火災保険より無作為に契約を選び、商品説明等が“**分かりやすさ**”のアンケートを実施しています。アンケート回答のうち、説明が「よく分かった」「だいたい分かった」と回答いただいた割合により、分かりやすい情報提供・商品説明ができているかを判断する指標とします。また、いただいたご意見は今後の保険募集における参考とさせていただきます。

【2024年度実施状況】 アンケート132件実施（回答総数：34件）

※2025年度実施分は2026年6月に公表します

設問	ちょうどよい	短すぎる	長すぎる	覚えていない	無回答・その他
説明時間の長さ	94.1%	0.0%	0.0%	5.9%	—
設問	よく分かった	だいたいわかった	わかりづらかった	説明がなかった	無回答・その他
推奨商品・共同募集の説明	50.0%	47.1%	0.0%	2.9%	0.0%
個人情報について	58.8%	32.4%	2.9%	2.9%	2.9%
商品の仕組み	61.8%	29.4%	2.9%	2.9%	2.9%
保険期間などの説明	55.9%	41.2%	2.9%	0.0%	0.0%
保険料支払いの説明	67.6%	32.4%	0.0%	0.0%	0.0%
保険金をお支払いできない場合	47.1%	41.2%	5.9%	5.9%	0.0%
クーリングオフ	52.9%	35.3%	2.9%	8.8%	0.0%

「よく分かった」「だいたい分かった」と回答いただいた割合が90%以上となりました。  
引き続き、わかりやすい情報提供・商品説明を行います。



- 損害保険契約の異例処理の状況

金融庁原則 3, 5, 6

当社にて契約いただいた後で、お客様のご意向と契約内容との不一致が判明した場合、異例な処理を行うことがあります。異例な処理の件数の増減により、お客様のご意向やニーズに対応した最適な商品・サービスのご提供を判断する指標の1つとします。

2025年 4月～ 11月

異例処理 0件

2024年度

異例処理 3件

お客様のご意向を正確に把握し、ニーズに対応した商品・サービスの提供を行えるよう、募集品質を日々改善してまいります。

## ● 資格取得状況（損保大学、生保応用以上）

金融庁原則 2, 6

当社社員は、損保大学課程（専門コース）、生命保険応用課程および生命保険大学課程、F P 技能検定等の資格取得の推進により、商品知識等の向上に努めています。

これらの資格の取得状況を把握し、商品知識のレベルを判断する指標とします。

総従業員数 171名（170名）	損害保険 募集人170名（169名）	生命保険 募集人158名（157名）	
	大学課程 ※1	応用課程	大学課程 ※2
資格保有者数	64名（49名）	98名（98名）	63名（64名）
保有率	<b>37.6%（29.0%）</b>	<b>62.0%（62.4%）</b>	<b>39.9%（40.8%）</b>

※1：損保大学課程は専門コース認定者のみを集計

※2：生保大学課程は6科目合格者のみを集計

※2025年12月1日現在

（ ）内は2025年9月1日時点

今年度からは、損保大学専門コース資格保有者を増やすべく、取り組みを強化しており、9月時点より保有率が8.6%増加しました。

## ● 社員への研修状況

## 金融庁原則 2, 6

当社社員に対し、コンプライアンスに関する研修を定期的実施しています。

研修の回数により、コンプライアンス研修の状況を把握し、コンプライアンスへの知識・意識のレベルを判断する指標の1つとします。

	2023年度	2024年度	2025年度4月～11月
対象	12営業所	12営業所	12営業所
延べ実施回数 (営業所平均)	329回 (27.4回)	335回 (27.9回)	231回 (19.3回)
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修 (各営業所実施)</li> <li>・コンプライアンスWeb研修 (全社)</li> <li>・eラーニング (対象の社員)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケーススタディ研修 (部門ごと)</li> <li>・コンプライアンス研修 (全社) 4月、5月、6月、9月、12月実施</li> <li>・eラーニング (対象の社員) 5月、7月、8月、9月、12月実施</li> <li>・保険会社主催代理店向け研修 (全社) 10月、11月、12月、2月</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケーススタディ研修 (部門ごと)</li> <li>・コンプライアンス研修 (全社) 4月、6月、9月、10月</li> <li>・eラーニング (対象の社員) 5月、7月、9月、11月</li> <li>・保険会社主催代理店向け研修 (全社) 5月、7月、9月、10月、11月</li> </ul>

2025年度は、全社を対象にWeb研修を年4回予定、また保険会社のeラーニングを活用した研修を実施しています。また、実際に発生した事案を題材とした「ケーススタディ」を作成し、各部門の議論の内容を全社員へ共有しています。

ご契約から一定年数経過したお客様に対して Q & A 形式の情報提供を行い、契約内容の変更の必要性や保険金請求もれの有無等の確認と手続きを促しています。

この案内件数により、お客様へのアフターフォローの充実レベルを判断する指標とします。

発送時期	2024年5月20日	2024年6月20日	2025年3月24日～3月26日	2025年10月22日～10月23日
対象契約	2021年2月1日～ 2021年7月31日始期	2021年8月1日～ 2021年11月30日始期	2021年12月1日～ 2022年9月30日始期	2022年10月1日～ 2023年9月30日始期
発送件数	<b>4,437件</b>	<b>3,247件</b>	<b>7,505件</b>	<b>6,505件</b>

お客様へのアフターフォローの充実のため、ホームページをリニューアルしました。

2025年発送分からは、SMSの活用により、より多くのお客様へリレーションメッセージをご案内しております。

以 上  
12