

# 顧客本位の業務運営に関する方針

## マルシンシンエイ

制定日: 2026年1月21日

マルシンシンエイ(以下「当代理店」といいます)は、損害保険代理店として、お客様に最適な保険商品・サービスを提供し、お客様の信頼にお応えすることが最も重要な使命であると考えております。金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、お客様本位の業務運営を実現するため、以下のとおり方針を定め、これを実践してまいります。

### 1. お客様の最善の利益の追求(原則2)

当代理店は、常にお客様の最善の利益を追求し、お客様本位の業務運営を実現するため、役職員一同が高い倫理観を持ち、お客様の立場に立った提案・サービスの提供に努めます。保険募集にあたっては、お客様のニーズや意向を十分に把握し、お客様にとって真に必要な保障を提供することを第一に考えます。

### 2. 利益相反の適切な管理(原則3)

当代理店は、お客様との利益相反が生じる可能性があることを認識し、利益相反を適切に管理する体制を整備します。具体的には、代理店手数料の多寡にかかわらず、お客様のニーズに最も適した商品を提案することを徹底し、特定の商品への偏った推奨を行わないよう努めます。

### 3. お客様本位の商品・サービスの提供(原則6)

当代理店は、お客様に適した商品・サービスを提供するため、以下の取組みを実施します。お客様の意向把握シートを活用し、お客様のご意向やニーズを正確に把握します。お客様のライフステージや資産状況、リスク許容度等を考慮した適切な商品提案を行います。損保ジャパンの商品ラインナップの中から、お客様に最適な商品を選定し推奨します。既契約の見直しについても、お客様の利益を最優先に考え、適切なタイミングでご提案します。

### 4. わかりやすい情報提供と丁寧な説明(原則5)

当代理店は、お客様が適切な判断を行えるよう、わかりやすい説明に努めます。

- 保険商品の内容、保険料、補償範囲、免責事項等について、専門用語を避け、平易な言葉で丁寧に説明します
- 特に高齢者のお客様に対しては、ご家族の同席をお願いするなど、より一層慎重な対応を心がけます
- お客様からのご質問には誠実に対応し、納得いただけるまで説明を尽くします
- 重要事項説明書や約款の内容について、十分にご理解いただけるよう努めます

### 5. お客様の声の活用

当代理店は、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務改善に活用します。お客様の声を定期的に収集・分析し、サービス品質の向上に努めます。苦情については迅速かつ適切に対応し、再発防止策を講じます。

## 6. 従業員の育成と資質向上(原則7)

当代理店は、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員の育成に取り組みます。

保険業務に携わる全従業員が、損害保険に関する専門知識を習得するよう、定期的な研修を実施します  
コンプライアンス研修を実施し、法令遵守の徹底を図ります  
損害保険資格の取得を奨励し、専門性の向上を図ります

## 7. 適切なアフターフォロー

当代理店は、保険契約締結後も、お客様との継続的なコミュニケーションを大切にし、適切なアフターフォローを提供します。事故発生時には迅速に対応し、保険金請求手続きを適切にサポートします。また、定期的な契約内容の確認を通じて、お客様のライフステージの変化に応じた見直しを提案します。

## 取組状況を把握するための指標(KPI)

当代理店は、本方針に基づく取組状況を客観的に評価するため、以下の指標を設定し、定期的にモニタリングを実施します。

1. 契約継続率: お客様との信頼関係を示す指標として測定(2024年度99.2% 2025年度12月時点97.4%)
2. 従業員研修実施回数: 年4回以上の実施を目標
3. 資格保有状況: 保険業務従事者全員の資格取得維持
4. 意向把握実施率: 新規契約における意向把握シート利用率100%を目標
5. お客様満足度: アンケート等を通じた定性的な評価

本方針は、少なくとも年1回見直しを行い、必要に応じて改定いたします。

また、取組状況については、年1回公表いたします。

以上

代表者 柳生 英俊

お問い合わせ先: マルシンシンエイ 代表者: 柳生 英俊