

お客様本位の業務運営に関する取組結果の公表

1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表

方針の取組みとして、全社員会議・研修を実施し、保険会社研修会に参加しました。お客様意向把握のため、意向確認シートを作成し、比較推奨販売を始めました。お客様意向に沿うため損害保険会社3社、生命保険会社4社、少額短期保険会社2社と取引社数を増やしました。

2. 顧客の最善の利益の追求

お客様アンケートより<代理店推奨度>

	とても そう思う	やや そう思う	そう思う	どちらとも 言えない	あまり 思わない
2023年	53.8%	7.7%	15.4%	15.4%	7.7%
2024年	73.2%	5.4%	14.3%	3.6%	3.6%
2025年	55.6%	21.5%	3.5%	18.1%	1.4%

とてもそう思う・ややそう思うの合計は、ほぼ同率でしたが、そう思う (▲10.8)・どちらとも言えない (+14.5)であったため、理由・原因を解明していきます。

3. 利益相反の適切な管理

弊社は、弊社または関連会社とお客様との間、お客様相互間の利益相反のおそれのある取引に関し、利益相反取引を適切に管理しております。

4. 手数料の明確化

弊社は、お客さまへご提案する商品に応じて、手数料等についてお客さまへ分かりやすくご説明をしています。

昨今の状況から、募集人契約および募集人と同居の親族契約手数料支払いを中止しました。

5. 重要な情報のわかりやすい提供

弊社は、保険商品をご提案する際には、お客さまに十分ご理解いただけるよう、お客さまへ重要事項説明書・保険会社資料を用いてご説明します。

事故発生時には、お客様へ経過報告・結果報告などの各種報告を行っています。

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

契約維持率・早期解約失効率をサービス提供の結果と考えます。

	契約維持率		早期失効解約率
	24か月維持率	60か月維持率	
2023年	99.1%	92.1%	0.0%
2024年	97.1%	90.8%	0.0%
2025年	97.9%	91.5%	1.8%

事故発生時に、弊社が提携する修理工場をご案内し、修理・代車手配を行いました。

7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

弊社の人事評価体系では、役職に応じたお客さま本位の考え方に基づく行動の実践を会議で確認しています。また、社員の一定の専門資格の取得を必須とし、損保大学専門課程の取得に努めています。

2026年4月1日

紅和産業 株式会社

代表取締役 清水 貴