

2024年度
「お客さま本位の業務運営」に
関する取組み報告

2024年4月～2025年3月

2025年7月14日

株式会社セントラル

はじめに

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の策定・公表【原則1】

・株式会社セントラル(以下、当社)はお客さま本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表し、2021年1月に改正した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針」を策定します。原則と本方針の関係は以下の通りです。

- ・本方針および本方針に係る取組状況は、ホームページに掲載し公表します。
- ・本方針に掲げる取組状況は定期的に検証し、必要に応じて本方針を改正します。

| 原則 | 対応する方針 |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| 原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 | 当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しいたします。 |
| 原則2 顧客の最善の利益の追求 | 方針1 方針2 方針3 方針4 |
| 原則3 利益相反の適切な管理 | 方針2 |
| 原則4 手数料の明確化 | 非該当 |
| 原則5 重要な情報の分かりやすい提供 | 方針2 |
| 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 | 方針2 方針4 方針5 |
| 原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 | 方針1 方針6 |

* 原則3(注)、原則4、原則5(注2)、および原則6(注2・注3)は弊社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、本方針の対象としていません。

* 組成会社に求められる対応(プロダクトガバナンスに関する補充原則)は、当社は販売会社ですので、すべて「非該当」となります。

方針1

当社は、すべてをお客さまの視点で考えます

私たちはお客様の視点で価値判断を行い、保険を通じてすべてのお客さまに安心をお届けし、ご満足をいただくために「ISO損保ジャパンプレミアム行動基準」を行動の基本とします。

【取組み】

- ・プレミアム行動基準チェックシートをもとに自己点検を年2回実施し、継続的な定着を図ります。
(2023年度:4月、10月に実施)

【取組み状況】

- ・「ISO損保ジャパンプレミアム行動基準」を毎朝の朝礼で全員で読み合わせをし、定着を図りました。
- ・自己点検を4月と10月に実施し、行動基準の行動基準の定着を図りました。

方針2

お客さまにとって最適なサービスと、納得感のある商品説明

私たちは、お客様にご契約内容についてご理解いただくために、分かりやすい説明を心がけ、お客さまの意向の把握と確認を「パソコン」、「タブレット」及び「パンフレット」や「チラシ」等を併用し、保険の枠を越えた観点も踏まえてお客さまの求める補償内容を提案し、補償の重複、特約、各種割引、事故時の対応、及び重要事項の説明をします。また、それらの前提となる商品知識などの向上に努めてまいります。

【取組み】

- 自動車保険・傷害保険においてはペーパーレス手続きを基本とします。

KPI: ペーパーレス手続き率 90%

- 教育研修計画の実施

KPI: 研修計画実施率・受講率 100%

【取組み状況】

- タブレット等を使用したペーパーレス手続きにより、漏れの無い、わかりやすい説明による手続きを推進してまいりました。KPIの推移は下記の通りです。

| | ペーパーレス手続き率 | 備考 |
|---------|------------|-------------|
| 2022 年度 | 85.2% | 旧「新モデル手続き率」 |
| 2023 年度 | 88.3% | 旧「新モデル手続き率」 |
| 2024 年度 | 90.3% | |

* 2024 年度から「新モデル手続き率」から「ペーパーレス手続き率」に名称変更しています。

2024 年度は目標としていた 90%に達し、一定の定着に至ったと考えております。

今後は個人向け火災保険も加わる予定であり、より一層のわかりやすい手続きに努めて参ります。

・2024年度はコンプライアンス研修、保険会社主催研修を毎月計画し、実施致しました。

| 研修名 | 教育・研修目的 | | 実施方法 | 受講対象者 | 研修予定時期 | 効果評価予定時期 |
|------------|------------------------------------|-----------------------------------|------|-------|--------|----------|
| コンプライアンス研修 | コンプライアンスの周知徹底 (募集管理、苦情、顧客情報管理他) | | 集合研修 | 全員 | 毎月 | 半期末 |
| 実施日 | 講師 | 内容 | | 出席者 | 確認テスト | |
| 4月16日 | SJ社員 | 保険引受対応マニュアル ・保険料調整行為に関する業務改善命令 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 5月17日 | SJ社員 | 無断契約・無断府契約の防止 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 6月16日 | SJ社員 | 募集における禁止行為 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 7月12日 | SJ社員 | 重要事項等説明と意向把握 確認義務の徹底 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 8月23日 | SJ社員 | 保険料の適切な管理(流用 費消の防止) | | 全役職員 | 実施済 | |
| 9月18日 | SJ社員 | 反社会勢力との関係遮断 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 10月16日 | SJ社員 | マネーロンダリングおよびテロ 資金供与対策 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 11月15日 | SJ社員 | お客さまアンケートから見る お客さまの期待 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 12月18日 | SJ社員 | 高齢者への保険募集上の留意点 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 1月17日 | SJ社員 | 募集人の要件 | | 全役職員 | 実施済 | |
| 2月19日 | SJ社員 | 無登録募集を発生させないために | | 全役職員 | 実施済 | |
| 3月14日 | SJ社員 | 無登録募集・無届募集の防止 について | | 全役職員 | 実施済 | |

| 研修名 | 教育・研修目的 | | 実施方法 | 受講対象者 | 研修予定時期 | 効果評価予定時期 |
|----------|---------------|---------------------------|------|-------|--------|----------|
| 保険会社主催研修 | 商品知識・業務知識を高める | | 集合研修 | 全員 | 毎月 | 半期末 |
| 実施日 | 講師 | 内容 | | 出席者 | 確認テスト | |
| 4月16日 | SJ社員 | ビジネスマスター-plus 商品改定について | | 全役職員 | 実施済 | |
| 5月17日 | SJ社員 | 「カスハラ」対策について | | 全役職員 | 実施済 | |
| 6月16日 | SJ社員 | 2024年10月火災保険改定について | | 全役職員 | 実施済 | |

| | | | | |
|--------|-------|-------------------------------|------|-----|
| 7月12日 | SJ 社員 | 未来革新の問合せ事例について | 全役職員 | 実施済 |
| 8月23日 | SJ 社員 | スマート計上 口振不能・解除・収納について | 全役職員 | 実施済 |
| 9月18日 | SJ 社員 | 未来革新改善への対応 状況 | 全役職員 | 実施済 |
| 10月16日 | SJ 社員 | 2025年1月改定自動車保険 のポイント | 全役職員 | 実施済 |
| 11月15日 | SJ 社員 | 火災保険の評価について | 全役職員 | 実施済 |
| 12月18日 | SJ 社員 | 企業総合補償保険の理解について | 全役職員 | 実施済 |
| 1月17日 | SJ 社員 | 企業総合補償保険の理解について (お客さまへの説明) | 全役職員 | 実施済 |
| 2月19日 | SJ 社員 | 運転者範囲変更漏れサポート特約 | 全役職員 | 実施済 |
| 3月14日 | SJ 社員 | 未来革新機能改修について | 全役職員 | 実施済 |

SJ:損害保険ジャパン株式会社

いずれの研修も実施率および受講率 100%でした。

方針3

余裕ある丁寧な対応から生まれる正確な意向把握

私たちは、お客さまに余裕を持った丁寧な説明を行い、正確な意向の把握・確認を実施するため、約1か月前までの更改手続き完了を基本とします。

【取組み】

- ・自動車保険において余裕をもった更改手続きを実施します。

KPI: 28日前早期更改率 75%

【取組み状況】

保険期間が3年の長期契約が全体の70%以上となっており、満期対応での丁寧な意向把握がより一層求められています。そのような中、余裕を持ったご案内をし、約1カ月前にお手続きが完了することを基準に努めてまいりました。KPIは以下の通りです。

| | 満期日28日前早期更改率 | 備考 |
|--------|--------------|------------|
| 2022年度 | 81.6% | |
| 2023年度 | 81.3% | |
| 2024年度 | 72.4% | *算出方法に変更あり |

*2024年度から長期契約の2年目および3年目契約が分子ならびに分母両方に加味されなくなり、実際に募集手続きした契約のみによる算出方法となりました。

新しい算出方法により当社の早期更改率が実際はもっと低いことが判明したため、2024年7月から管理方法を見直しました。

これにより、早期更改率は上昇し始め、余裕を持ったご案内による意向把握が出来るようになってまいりました。

| 2024年度 | 早期更改率 | 2024年度 | 早期更改率 |
|--------|-------|--------|-------|
| 4月 | 57.4% | 10月 | 94.7% |
| 5月 | 61.1% | 11月 | 86.6% |
| 6月 | 57.5% | 12月 | 86.6% |
| 7月 | 63.6% | 1月 | 88.1% |
| 8月 | 73.4% | 2月 | 79.5% |
| 9月 | 73.3% | 3月 | % |

*3月データは損保ジャパン社からのデータ配信が止まってしまったため、把握不能となりました。

方針4

保険料領収の透明性、正確性およびお客さまの利便性向上

私たちは、お客さまの利便性向上と保険料授受の透明性を確保するため、口座振替・クレジット払、払込票によるキャッシュレスを基本とします。

【取組み】

- 保険料は原則キャッシュレス領収を実施します。
KPI: キャッシュレス率 98%(2023 年度 2 月末: 99.6%)

【取組み状況】

当社のキャッシュレス率の推移は下記になります。

| | キャッシュレス率 | 備考 |
|---------|----------|----|
| 2022 年度 | 99.2% | |
| 2023 年度 | 99.5% | |
| 2024 年度 | 99.6% | |

すでに一定の定着にはなっていますが、2024 年度は口座振替が規定上出来ない契約について、スマホコンビニ払い(お客さまのスマートフォンにコンビニでお支払出来る案内をお送りし、お支払いただくサービス)や、汎用請求書(直接お客さまから保険会社へ振り込み頂くサービス)によるお支払い方法を積極的にご案内し、結果、現金領収する機会を遞減してまいりました。

| | スマホコンビニ払い | 汎用請求書払い |
|---------|-----------|---------|
| 2022 年度 | 160 件 | - |
| 2023 年度 | 337 件 | 1 件 |
| 2024 年度 | 316 件 | 44 件 |

これにより従来現金領収していたところをキャッシュレスにすることが出来、保険料領収の透明性、正確性を一層高めることが出来たと考えています。

方針5

お客様にふさわしいサービスの提供

私たちの日常業務がお客さまにご満足いただけているか、改善点はないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。

【取組み】

- ・すべてのお客さまからのお声を積極的に収集し、改善に努めます。

KPI: お客様アンケート 50.0pt

【取組み状況】

保険会社の実施するお客さまアンケート(契約募集・管理)では、下記の状況になります。



| | | | |
|-------|-------|-----|--------|
| 回答数 | 14 件 | NPS | 57.1pt |
| 総合満足度 | 9.6pt | | |

総合満足度、NPSともにKPIを上回る結果となっていますが、回答数が伸び悩み、今後の課題と考えます。

一方で上記以外で自主的に収集したお客様の声は下記になります。

| お客様の声 | 件数(累計) | 備考 |
|------------|--------|----|
| 不満足の表明(苦情) | 77 件 | |
| お褒め、要望等 | 51 件 | |
| 不祥事・品質改善事案 | 0 件 | |
| ヒヤリ・ハット事案 | 26 件 | |

頂いたお客様の声を改善につなげるために、社内で「なぜどのような事象が発生したか?」「どうすれば改善できるか?」を検討する「なぜなぜ分析会議」で、再発防止策等を検討いたしました。

| | 開催数 | 備考 |
|----------|-----|----|
| なぜなぜ分析会議 | 7 件 | |

これにより課題を社内で共有し、改善策を検討、実施することでより良い顧客サービスの向上に一層努めてまいります。

方針6

ガバナンス体制の整備

私たちは、お客様のご契約を適切に管理するため、お客様との対応を適切に記録、保存します。

【取組み】

- ・保険 VOS に対応履歴を記載し、お客様との対応を適切に記録いたします。
(2024 年度外部監査評価:顧客保護等管理体制 評点 3/4、総合評価ランク B)
* 外部監査機関:日本創倫株式会社

【取組み状況】

当社はガバナンス体制を整備するため、自社での取り組みの他、内部監査を内部監査規定により日本創倫株式会社に委託しております。その検査項目において、「経営管理(ガバナンス)」、「顧客保護等管理」など7項目について内部監査を実施しており、その結果状況を報告いたします。

監査期間 2025 年 2 月 21 日

監査担当 日本創倫株式会社

監査報告日 2025 年 3 月 24 日

| 評価項目 | 評価スコア | 備考 |
|---------------------|-------|--------|
| 1. 経営管理(ガバナンス) | 3 | |
| 2. 内部監査(含む、外部監査) | 3 | |
| 3. 法令等遵守(コンプライアンス) | 3 | |
| 4. 保険募集管理 | 3 | |
| 5. 顧客保護等管理 | 3 | |
| 6. 募集人教育管理指導 | 3 | |
| 7. ITオペレーション・リスク等管理 | 3 | |
| 合計スコア | 21 | 監査総合評価 |
| | | B |

★評価方法について

| 【監査総合評価】(合計数) | | 項目の評価基準 | |
|---------------|-------|---------|-----|
| A ランク | 28~22 | A 評価 | 優良 |
| B ランク | 21~15 | B 評価 | 良好 |
| C ランク | 14~8 | C 評価 | 不十分 |
| D ランク | 7~0 | D 評価 | 不適 |