

2025年度
「お客さま本位の業務運営」に
関する取組み経過報告

2025 年 12 月末

2026 年 2 月 2 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、定期的に見直いたします。
原則2 顧客の最善の利益の追求	方針1
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	方針3
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	方針4
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	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6

* 原則3(注)、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

お客さまの最善の利益の追求

当社は丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行いお客さまにとって真に必要な補償内容をご提案いたします。

また、当社の業務がお客さまにご満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまアンケートやお客さまの声の収集を積極的に行ってまいります。

取組み

- ① 業務知識の向上を図るために教育研修計画を策定、着実に実行してまいります。
- ② 募集品質の向上を図るために手順書に則った募集を行います。また、ロープレ研修を取り入れ、実効性を高めてまいります。
- ③ アンケートのご回答についてはチラシを用いてご説明、ご依頼申し上げ、頂いたご意見に対してはPDCA サイクルを回し徹底して取り組んでまいります。
- ④ お客さまの声は毎朝朝礼および月例の全体会議で共有し原因分析、改善策を協議し再発防止や更なるサービス向上に活かしてまいります。

- ・アンケート NPS : 50pt
- ・アンケート総合満足度 : 9pt
- ・アンケート回答率 : 15%
- ・研修計画実施率・受講率 : 100%

【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)にお答えいただくよう積極的に声掛けし、お客さまの声を収集しております。

アンケートの主な質問項目は下記になります。

質問番号	設問内容	回答内容
6-①	ご意向の把握	十分な確認だった／まあまあ確認してくれた／あまり確認がなかった／確認がなかった／対象外
6-②	保険のご提案	よく理解できた／まあまあ理解できた／全くわからなかった／説明がなかった／対象外
6-③	商品説明	
6-④	連絡先案内	
6-⑥	重要事項説明	

7-①	満期案内タイミング	該当なし(初めて加入した、自動継続の場合など) 満期日の30日前までに連絡があった 満期日の2週間前までに連絡があった 満期日の1週間前までに連絡があった 連絡があったかわからない、覚えていない 連絡がない(お客さまから連絡した)
-----	-----------	--

このアンケートにおいて、現在の取組み状況を報告いたします。

〈集計期:2025 年 11 月末累計〉

回答状況について

回答数	74 件	回答率	9.6%
総合満足度	9.6pt	NPS	73.0pt

NPS・・・ネット・プロモーター・スコアのことです。10段階評価の内、「推奨者(9-10の回答者)の割合」-「批判者(6-0の回答者)の割合」で算出する評価指標です。

アンケートの質問に対する個別内容

設問番号	設問内容	カウント対象	充足割合
6-①	ご意向の把握	十分な確認だった／まあまあ確認してくれた	100.0%
6-②	保険のご提案	よく理解できた／まあまあ理解できた	100.0%
6-③	商品説明		98.6%
6-④	連絡先案内		100.0%
6-⑥	重要事項説明		97.2%
7-①	満期案内タイミング	満期日の30日前までに連絡があった	92.3%

総合満足度、NPSともにKPIを上回る結果となっていますが、回答率が伸び悩み、今後の課題となっています。アンケート結果については意向把握、保険提案等についてご満足いただいている結果が多く、引き続きお客さまにとってわかりやすい募集を徹底してまいります。

教育研修については方針2、方針6と重複しており、方針2の取組み状況の中でご報告いたします。

方針2

利益相反の適切な管理

当社はお客さまの利益を損なうことがないように役職員教育を徹底して行い、コンプライアンスはともより、高い職業倫理を持って行動してまいります。

取組み

- ① 教育研修計画に基づき、コンプライアンス研修を毎月、全役職員に実施いたします。また、定期的に習熟度の確認テストを行い、実効性を確認してまいります。
- ② コンプライアンス部門にてお客さまとの間で利益相反関係が生じていないかの確認を適宜行い、疑義案件は適切に管理してまいります。
- ③ ISO9001 への取り組みを行い、PDCA が循環し業務品質が安定的に向上する社内体制の確立に努めてまいります。

- ・研修計画実施率、受講率: 100%
- ・生保比較推奨意向確認書の検証
- ・外部監査(日本創倫)による監査評価 B 以上

【取組み状況】

・2025 年度は年初に策定した教育研修計画に基づき、コンプライアンス研修、保険会社主催研修を毎月計画し、実施しています。

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	担当	内容		出席者	確認テスト
4 月 18 日	コンプライアンス課	代理店コンプライアンス研修 【一般代理店編】		全役職員	実施済
5 月 16 日	コンプライアンス課	苦情対応について マナ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
6 月 13 日	コンプライアンス課	無断契約等の不適切な契約 (支社 TODO 配信分)		全役職員	実施済
7 月 16 日	コンプライアンス課	反社会的勢力との関係遮断		全役職員	実施済

8月22日	コンプライアンス課	勧誘方針の作成・公表 保険募集等における禁止行為	全役職員	実施済
9月12日	コンプライアンス課	意向把握・確認義務の徹底	全役職員	実施済
10月15日	コンプライアンス課	無登録募集・無届募集の防止	全役職員	実施済
11月14日	コンプライアンス課	自己契約・特定契約の適正な取り扱い	全役職員	実施済
12月12日	コンプライアンス課	重要事項説明(情報提供義務)	全役職員	実施済
1月16日	コンプライアンス課	個人情報管理・取扱 個人情報持出しの適正運用	全役職員	実施済
2月18日	コンプライアンス課	募集人点検、代理店点検		
3月13日	コンプライアンス課	年度末総括 品質改善の研究・防止策 苦情事案の研究・防止策		

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18日	SJ社員	【未来革新】 習熟定着期間の全体像・活用ツールについて		全役職員		実施済
5月16日	SJ社員	202506 改定		全役職員		実施済
6月13日	SJ社員	【202526 改定】評価対応ガイド(物損害追加)		全役職員		実施済
7月16日	SJ社員	2025年10月企業分野新種商品の改定		全役職員		実施済
8月22日	SJ社員	『保険料控除証明書』発行サービスについて		全役職員		実施済
9月12日	SJ社員	SOMPO Drive 勉強会		全役職員		実施済
10月15日	SJ社員	2601 自動車保険改定		全役職員		実施済
11月14日	SJ社員	SOMPO あんしん事故連絡 新 LINE システム		全役職員		実施済
12月12日	SJ社員	サイバー保険改定について		全役職員		実施済
1月16日	SJ社員	スマイリングロードについて		全役職員		実施済
2月18日	SJ社員					
3月13日	SJ社員					

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%で推移しています。

当社は適切な体制を整備するため、自社での取り組みの他、監査規定に基づき日本創倫株式会社の外部監査を受けております。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項目について監査を受ける内容となっており、下記日程で実施いたします。

監 査 期 間 2026 年 2 月 20 日 予定

監 査 担 当 日本創倫株式会社

監査報告日 年 月 日

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

★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

方針3

手数料等の明確化

当社では顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供いたします。

【取組み】

- ① 投資リスクのある金融商品について、運用等に関する手数料等について理解を深めます。
- ② 販売時において適切に顧客に説明がなされたか、適合性確認シートにて全件確認いたします。

- ・生保スキルアップ研修受講率：100%
- ・適合性確認シートの検証

【取組み状況】

投資リスクのある特定商品の取扱いには、顧客に不利益を与えないために深い商品知識と高い倫理観が必要です。そのため当社は社員教育研修計画に基づき下記の通り研修を実施します。

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
生保スキルアップ研修	生命保険の知識向上および特定商品の特性について理解を深める。		集合研修	生保募集人	毎月	半期末
実施日	講師	内容		出席者	確認テスト	
4月8日	HL 社員	法人がん保険について		生保募集人	実施済	
5月13日	HL 社員	変額保険について		生保募集人	実施済	
6月3日	HL 社員	変額保険について		生保募集人	実施済	
7月15日	HL 社員	変額保険について		生保募集人	実施済	
8月5日	HL 社員	NKL/保全について		生保募集人	実施済	
9月9日	HL 社員	がん保険の支払い実績等		生保募集人	実施済	
10月14日	HL 社員	変額保険 V2 について		生保募集人	実施済	
11月4日	HL 社員	My ひまわり新機能 変額保険販売事例について 退職金制度について		生保募集人	実施済	
12月9日	HL 社員	変額保険 V2 商品研修		生保募集人	実施済	
1月20日	HL 社員					
	HL 社員					
	HL 社員					

HL: SOMPO ひまわり生命株式会社

いずれの研修も実施率および受講率 100%で推移しています(補講含む)。

適合性確認シートの検証

特定商品(変額保険)の販売にあたり、全件、適合性確認シートにより確認を実施していることを確認しております。

確認日	契約者名	保険会社名	保険商品	取扱者	検証実施者	検証結果
R7.8.26	栗 * * * 様	HL	変額保険 V1	島崎(俊)	島崎(聡)	適
R.7.9.12	新 * * * 様	HL	変額保険 V1	町田	新井	適
R7.9.21	豊 * * * 様	HL	変額保険 V1	島崎(俊)	豊田	適
R8.1.13	堤 * * * 様	HL	変額保険 V2	島崎(聡)	町田	適
R8.1.20	小 * * * 様	HL	変額保険 V2	島崎(俊)	町田	適

* HL は SOMPO ひまわり生命保険株式会社です。

方針4

重要な情報のわかりやすい提供

当社はお客さまにとって必要な情報・重要な情報を丁寧に説明することに努めてまいります。また、お客さまへの十分な説明の時間を確保するために、満期2カ月前にご案内することを基本と致します。

【取組み】

- ① 自動車保険(ノフリート)、個人向け火災保険、傷害保険(カラダの保険)の募集はナビゲーションシステムを使用した募集を原則とします。
- ② デジタルツールを積極的に活用し、お客さまにとって必要かつ重要な情報を提供してまいります。
- ③ 満期2カ月前にご案内し、約4週間前に手続きを完了することで保険始期7日前に保険証券が発行されることでご安心いただけるように努めます。

・ペーパーレス手続き率 90%

・満期日 7 日前証券作成率: 90%

・モバソンチャットルーム数 500 ルーム

* ペーパーレス手続きとは保険会社システムによる募集時のナビゲーションシステムのことで、必要な確認事項をすべて網羅しており、お客さまにとってわかりやすい手続きになります。

【取組み状況】

・タブレット等を使用したペーパーレス手続(以下、P/L 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。

2025 年度	P/L 手続き率	2025 年度	P/L 手続き率
4 月	92.5%	10 月	94.3%
5 月	96.0%	11 月	87.8%
6 月	91.5%	12 月	%
7 月	91.0%	1 月	%
8 月	87.8%	2 月	%
9 月	90.3%	3 月	%
		累計(11 月末)	91.4%

目標としていた 90%には累計で達しておりますが、下回る月もあり、更なる取組みを強化いたします。

満期日7日前証券作成率については下記になります。

2025 年度	満期日 7 日前証券作成率	2025 年度	満期日 7 日前証券作成率
4 月	98.9%	10 月	97.8%
5 月	96.3%	11 月	98.0%
6 月	94.0%	12 月	%
7 月	95.0%	1 月	%
8 月	86.1%	2 月	%
9 月	93.6%	3 月	%
累計(11 月末)			95.3%

モバソンチャットルームについては下記になります。

2025 年度	新規チャット開設数	2025 年度	新規チャット開設数
4 月	41	10 月	36
5 月	38	11 月	
6 月	33	12 月	
7 月	47	1 月	
8 月	27	2 月	
9 月	32	3 月	
累計(10 月末)			254

2025 年度	有効チャットルーム数	2025 年度	有効チャットルーム数
4 月	75	10 月	647
5 月	131	11 月	
6 月	173	12 月	
7 月	225	1 月	
8 月	580	2 月	
9 月	613	3 月	

目標としていた 500 ルーム数を 8 月に達成することが出来、その後も順調に開設数を伸ばしております。実際にチャットを活用したお客さま対応も増えており、その利便性の高さを実感しております。

方針5

顧客にふさわしいサービスの提供

当社はお客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内し、速やかな保険金支払いに努めます。またお客さまにとって真にふさわしい商品・サービスの提供が行えていたかを検証するために、お客さまアンケートやお客さまの声の収集を積極的に行ってまいります。

【取組み】

- ① ご契約時に事故時等の連絡先をご案内することはもとより、ホームページ、会社案内、名刺にもわかりやすく記載します。
- ② 上記1に記載のアンケートの回答をお願いし、いただいたご意見を起点に業務の改善に取り組んでまいります。

- ・事故対応窓口率:90%
- ・アンケート回答率:15%

【取組み状況】

事故対応窓口率は下記になります。

2025 年度	代理店事故対応窓口率	2025 年度	代理店事故対応窓口率
4 月	90.4%	10 月	100.0%
5 月	90.9%	11 月	91.6%
6 月	100.0%	12 月	
7 月	100.0%	1 月	
8 月	100.0%	2 月	
9 月	100.0%	3 月	
累計(11 月末)			95.2%

万一の際に代理店と連絡が取れることで、速やかな初動対応と安心を提供することが出来ます。KPIとしている 90%を上回っており、顧客に相応しいサービスの提供に繋がっていると評価しております。

保険会社の実施するお客さまアンケートの集計は方針2【取組み報告】の通りです。一方で当社で自主的に収集したお客様の声は下記になります。

お客さまの声	件数(累計)	備考
不満足の説明(苦情)、要望等	59 件	
お褒めの言葉	42 件	
ご意見、ご相談、お問合せ等	18 件	
不祥事・品質改善事案	0 件	
ヒヤリ・ハット事案	15 件	

頂いたお客さま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	8 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

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

常に高品質なサービスが提供できる人材の育成を最重要課題と位置付けて取り組んで参ります。

【取組み】

- ① 体制・態勢の整備、働き甲斐ある職場環境実現のため、人事・労務・福利厚生制度・人材育成(研修制度)の充実を図ってまいります。
- ② 人事制度、人材育成制度においては人事ポリシーを策定し、求める人材像を明確にして教育研修計画を策定しており、その実施を着実に進めてまいります。

- ・研修計画実施率、受講率:100%
- ・個人評価面談:年3回

【取組み状況】

研修計画実施率については方針2、方針3取組み報告の通りです。

個人評価面談について

当社では従業員の取組みを適正に評価し、お客さま本位の業務運営方針に真摯に取り組む適切な動機付けをしております。

当社が策定する人事評価制度の通り、目標シートを活用し取り組んでおります。

目標設定面談 2025 年 12 月 5 日

個人評価面談 2026 年 3 月 予定