

# RSパートナー株式会社 「お客さま本位の業務運営方針」

2025年度 具体的な取り組み状況報告

# はじめに

RSパートナー株式会社(以下『当社』といいます。)は、「信頼される地域のパートナー」を経営指針の柱として掲げ、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、お客さま本位の業務運営方針を策定いたしました。

この方針のもと、当社はお客さまの利益を最優先とし、透明性・公正性・説明責任を徹底した業務運営を推進してまいります。

# 目次

## 具体的な取り組み状況報告

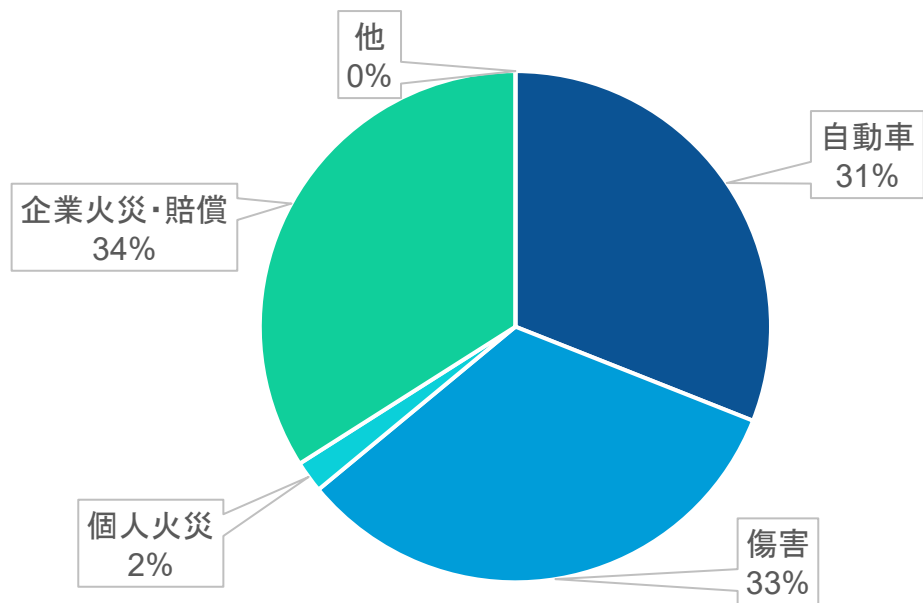
### ※補足資料

1. 満期更改率
2. 早期更改率
3. お客さまアンケートの実施結果報告
4. 地域行事・ボランティア・経営者団体等の会合 参加報告
5. 当社体制整備規程の理解度確認・研修
6. 社内外研修への参加、勉強会の実施報告
7. 意向把握シートの活用状況
8. その他の取り組み

# ※補足資料

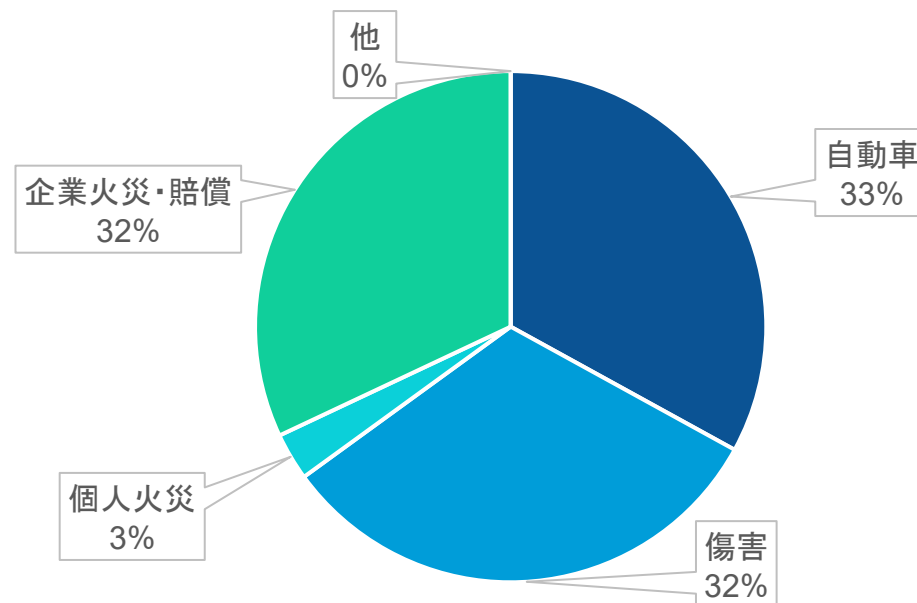
具体的な取り組み状況の報告の前に当社の保険種目の割合及び法人・個人の割合について公表いたします。

昨年度 保険種目割合



■ 自動車 ■ 傷害 ■ 個人火災 ■ 企業火災・賠償 ■ 他

本年度 保険種目割合

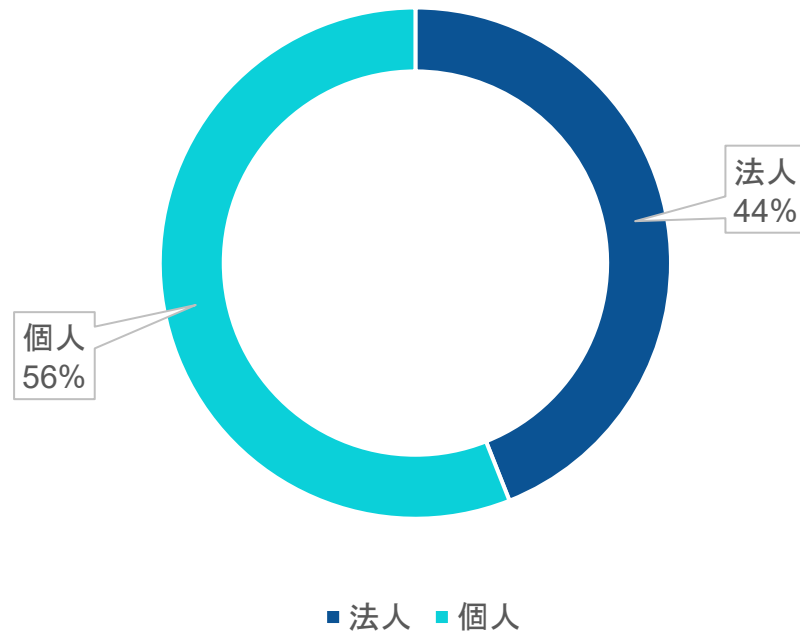


■ 自動車 ■ 傷害 ■ 個人火災 ■ 企業火災・賠償 ■ 他

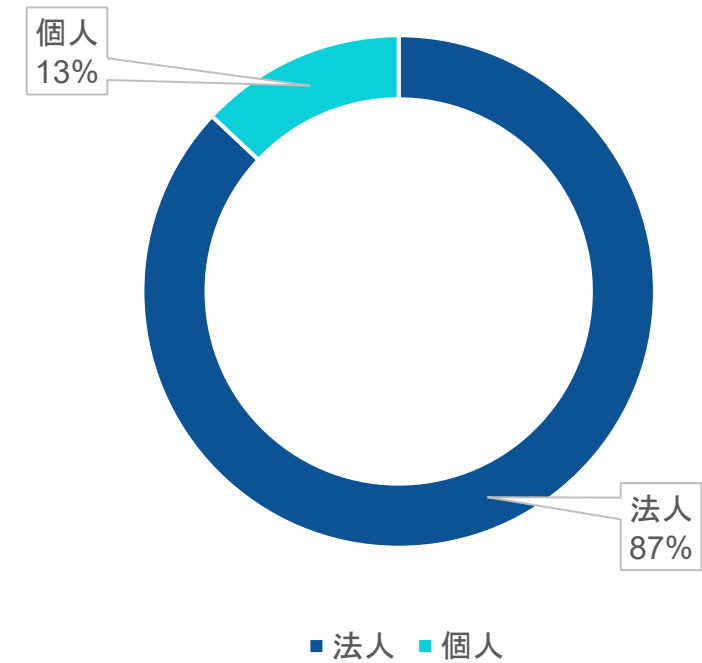
# ※補足資料

具体的な取り組み状況の報告の前に当社の保険種目の割合及び法人・個人の割合について公表いたします。

顧客数における法人・個人割合



保険料における法人・個人割合



# 1. 満期更改率

保険の期間満了後、再び当社にて保険の更新を賜った割合「満期更改率」をお客さまからの信頼の証、選ばれた成果として公表いたします。

集計期間 2024.12月～2025.11月(本年度)

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	累計
自動車	98.5	92.3	87.5	87.9	110.0	100.0	103.6	94.6	100.0	100.0	101.8	95.9	97.8
傷害	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0
火災 賠償	90.0	100.0	100.0	76.2	50.0	100.0	90.0	70.0	87.5	75.0	100.0	100.0	86.5
ALL	96.1	97.4	95.8	88.0	86.6	100.0	97.8	88.2	95.8	91.6	92.2	98.6	<b>94.0</b>

※100%を超えるのは計算式＝計上件数(分子)/当月到来件数(分母)となり(分子)に他の満期月の計上分が入ってくる場合があるためです。

## 2. 早期更改率

原則保険始期前に証券がお手元に届くよう、もれなく更新を完了できるよう業務に徹し、14日前に更新手続きを完了できた件数を公表いたします。

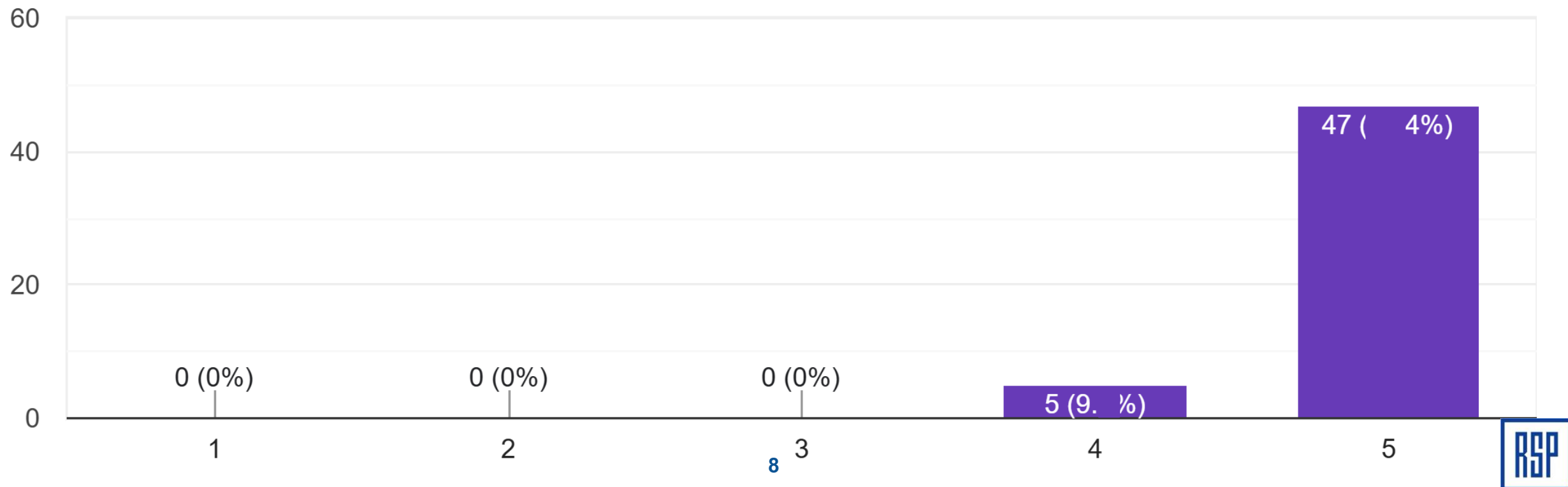
集計期間 2024.12月～2025.11月(本年度)

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	累計
自動車	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
傷害	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
火災 賠償	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.9
ALL	100.0	100.0	100.0	100.0	91.6	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	<b>99.3</b>

### 3. お客様アンケートの実施結果報告

担当者対応、連絡・面談タイミング、提案内容(補償や特約)・情報提供の品質に関するアンケートを実施、結果を公表します。

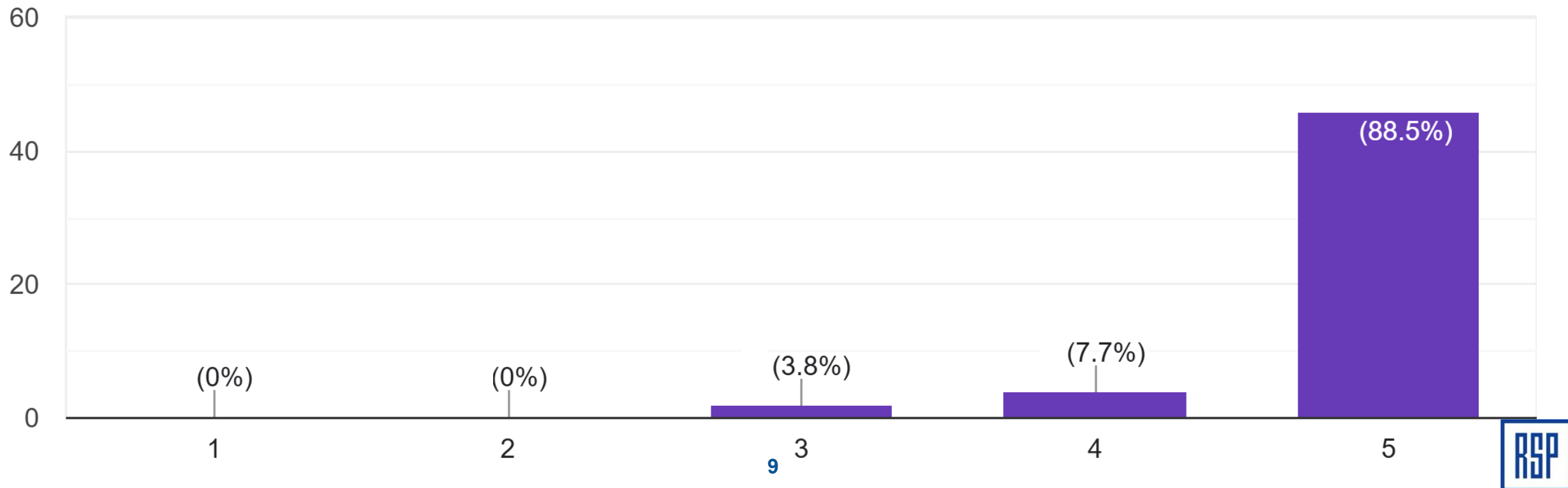
1, 担当者の対応にどの程度満足されていますか(5段階評価 5が最も満足とする)



### 3. お客様アンケートの実施結果報告

担当者対応、連絡・面談タイミング、提案内容(補償や特約)・情報提供の品質に関するアンケートを実施、結果を公表します。

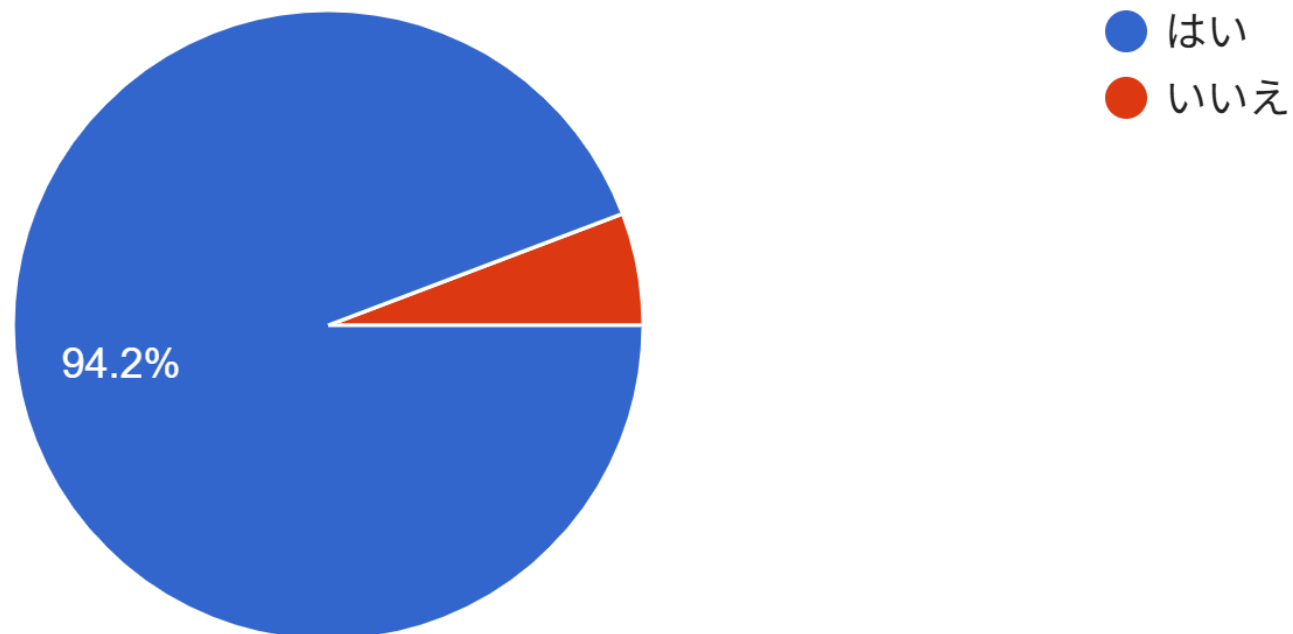
2, ご案内に際し、ご連絡、面談のタイミングや頻度はいかがでしたか(5段階評価 5が最も満足とする)



### 3. お客様アンケートの実施結果報告

担当者対応、連絡・面談タイミング、提案内容(補償や特約)・情報提供の品質に関するアンケートを実施、結果を公表します。

3, 弊社の提案した特約は契約者様のお役にたつ内容でしたか(はい・いいえから1つ選択)



### 3. お客様アンケートの実施結果報告

当社の良かった点等のご意見を募集しました。  
以下のようなお言葉を頂戴しました。  
普段お会いするタイミングのない社員を含め、日々の業務の励みになりました。

いつも有難うございます♪！

わかりやすい説明でとても助かりました。

迅速に対応して頂ける

よかったです

迅速丁寧な対応でした

事故の対応や質問にすぐ答えて頂ける

# 4. 地域行事・ボランティア・経営者団体等の会合 参加報告

年間12回以上の社外・社内研修への参加、勉強会を実施します。

本年は経営者団体の会合での情報提供の機会を多くいただき、平均月2回以上会合に参加の機会を頂きました。

谷山ふるさと祭では飲食ブース出店に協力、薬師堂公園の夏祭りでは子どもたちをターゲットにしたクイズ大会の運営に携わりました。

8月には当社のある東谷山地区の一斉清掃活動に参加し、他周辺企業の方々と街の美化活動に取り組みました。



谷山ふるさと祭



薬師堂公園 夏祭り



東谷山支部 一斉清掃作業

## 5. 当社方針の理解度確認・研修

年間一回以上、社員全員の当社方針の理解度の確認及び研修を行います。

2025年12月1日当社にて研修を実施いたしました。

本年は販売推奨方針、体制整備規程作成に携わった外部コンサルタント担当者2名をお招きし、理解度を深める研修にご協力いただきました。

本年、販売推奨方針、体制整備規程を一新した為、以前より変更になった部分等を中心に、新しく導入された規程、変更点等の理解度の確認と質問の時間を設けていただき、確認を行いました。

次回、ご来訪の際にも理解度の確認及び見直しを行う予定となっています。

本年は年間3回の業務運営方針の見直しを行いました。

本年度よりお客さま本位の業務運営方針を策定し、定期的な検証と見直しのプロセスを強化しています。これらの取り組みを通じて、当社は業務運営方針を単なる宣言にとどめず、実際の業務に根付かせることで、より一層「お客さま本位の業務運営」を推進してまいります。

## 6. 社内外研修への参加、勉強会の実施報告

年間12回以上の社外・社内研修への参加、勉強会を実施します。

主催	内容	参加回数
A社	業務連絡・商品知識研修 コンプライアンス研修	11回
B社	業務連絡・商品知識研修 コンプライアンス研修	6回
当社	商品知識研修 コンプライアンス研修	12回

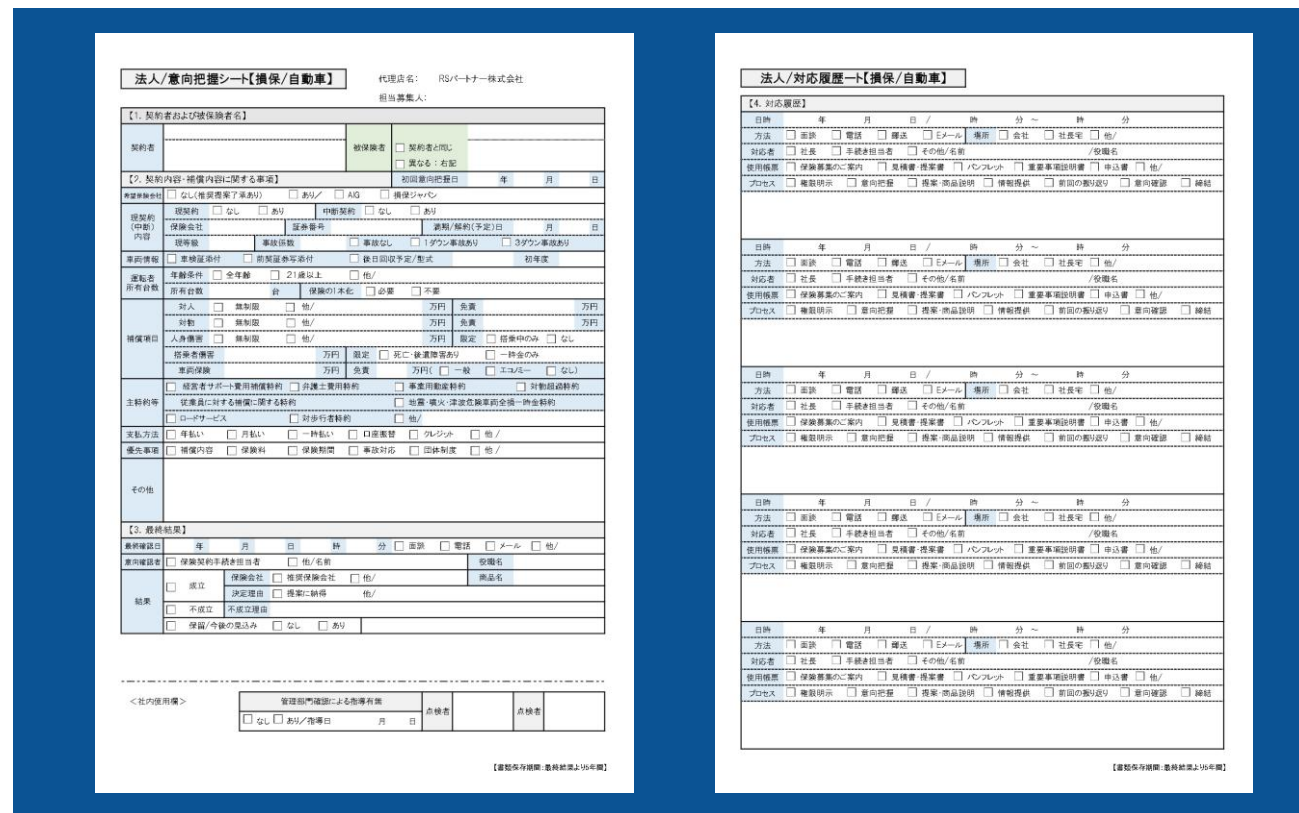
集計期間 2024.12月～2025.11月

# 7. 意向把握シートの活用状況

当社では、お客さまの利益を第一とした提案の為、新規契約時・更改時に意向把握シートを用いて情報を取りまとめ、最適な提案に役立てています。

報告時現在、右及び次ページの帳票等を使用しています。

今後はこちらを運用しつつ、ご意向を漏れなく集めるツールとして適宜内容を改善して参ります。



例1) 法人・新規・自動車保険 意向把握シート

# 7. 意向把握シートの活用状況

代理店名: RSパートナー株式会社【詳細版】

**お申込み時の最終ご確認書【兼合代理店用】**

契約者名: \_\_\_\_\_ 種 \_\_\_\_\_

お申込み種目:  補償 (自動車・火災・傷害・賠償・その他)  一般生保  契約保険  外資建て保険

この度のお申込みに際し、保険募集人からの説明について、以下の項目につき確認をいただき、ご理解のうえご署名をお願いします。また、ご不明な点等がありましたら再度ご説明いたしますので、お申し出ください。

※本確認書は、損害保険・生命保険・特定保険契約のいずれの申込みにおいても共通で使用するものであり、該当しない項目には「非該当」の選択またはチェックをお願いいたします。

**1. 募集人の権限制限**

- 保険募集人の氏名、保険代理店名、兼合代理店として取扱保険会社数または名称の説明を受けました。
- 保険代理店の権限 (契約の締結種および告知の受領種の有無等について) について説明を受けました。

**2. 顧客情報の取扱い・利用目的の明示**

- 兼合代理店として見積書・設計書作成のために複数の保険会社システムへ必要な顧客情報を入力 (提供) する可能性などについて説明を受けました。
- 顧客情報の利用目的として、保険商品およびサービス提供ならびに契約保険のあななどを利用すること、また、適切な管理、保護に努める旨の説明を受け、私 (当社) の情報を提供、利用することに同意しました。

**3. 反社会的勢力との関係遮断 (手続き時に開示が疑われる場合はお手続きを中止します)**

- 貴社が反社会的勢力とは、業務上の取引関係を含めて一切の関係を持たない旨の説明を受けました。
- 「反社会的勢力に関する表明・確約に関する同意 (別紙)」の内容について確認し、該当しない表明を行い、この表明が虚偽の場合は、サービスを停止されることに同意しました。

**4. 推奨保険会社・商品の説明**

- 貴社の提案方針 (推奨販売・比較推奨・絞り込み提案等) に基づき、私 (当社) の意向に合致する保険会社・保険商品の提案を受け、その選定理由の説明を受けました。

**5. 意向把握および意向確認**

- 私 (当社) の意向 (希望やニーズ等) に基づき、必要な補償 (保障) および特約の付帯有無について、意向に沿った商品提案を受けました。
- 最終の意向が当初の意向と相違している場合、相違点・個別プランにおける対応箇所・相違が生じた経緯・理由について説明を受けました。 [ ※相違点が多かった場合 □ 非該当 ]

※法人契約の場合 □ 非該当

- 加入目的が、万一の際の借入リスクや事業継続リスクに備えるため、保障利率のためなど、「保障」を目的としない場合は提案できない旨の説明を受けました。
- 支払保険料を併金算入しても、原則、節税効果はないことなど、「法人向け保険商品」にかかる顧客向けの注意喚起事項の説明を受けました。

※変額・外資建の場合 □ 非該当

- リスク性金融商品 (特定保険契約) であることを前提に、私 (当社) の意向について 必要な保障および特約付帯の有無など、意向に合致した商品提案を受けました。
- 運用実績、為替レートの変動等によって保険金額、解約返戻金等が増減するなど、高い運用成果を受けられる可能性がある一方、損失が生じるリスクがあることを十分に理解しました。

**6. 公的保険制度の説明**

- 公的保険制度の十分な説明を受け、今回の補償 (保障) 金額等、保険加入の必要性を理解しました。

**7. 情報提供**

- 契約の内容に関する重要事項について、「契約概要」および「注意喚起情報」等の書面 (または電磁的記録) の交付を受け、説明を受けました。
- 商品の特徴、補償 (保障) 内容、保険料、リスク、クーリング・オフ制度、告知義務などについて、十分に理解したうえで申込みを行いました。

**8. 異議解決の確認** ※今回の加入により既契約の解約等されますか? [  YES ・  NO ]

【既契約を解約、減額等される場合 (YES の方のみ以下をご回答ください)】

- 解約する契約が保険始期から5年以内の場合に、異議希望理由が適切か否かの確認を受けました。
- 現在ご契約の保険契約を解約・減額すると、次の点について不利益になる旨の説明を受けました。
  - ・多くの場合、解約返戻金は支払保険料の合計額より少ない金額となります。
  - ・長期継続によって受け取れる可能性があった配当の権利が、解約等により失われる場合があります。
- 新たに申込み保険契約には告知義務があるため、被保険者の健康状態等によっては引き受けできない旨の説明を受けました。

**9. 告知書の記入説明等**

- 告知書の記入に際し、告知の重要性について説明を受け、理解したうえで正しい告知を行いました。

**10. 親族・家族情報登録制度 □ 非該当**

- 災害時や万一などに備えて、家族の連絡先などを登録しておく親族・家族情報登録制度の説明を受けました。

すべての事項について、内容をご確認いただけましたらご署名をお願いします。

上記説明で不明な点はありません。 確認日 年 月 日

(法人の場合は担当者署名可) 【ご署名】 \_\_\_\_\_

＜社内使用欄＞ 契約方法:  対面・ 郵送・ 電話 / (顧客の署名は省略)

募集人名: \_\_\_\_\_

最終・更改意向把握シート【法人契約/個人事業主】 代理店名: RSパートナー株式会社

担当募集人: \_\_\_\_\_

1. お客さまに関する基本情報

契約者名	顧客区分 <input type="checkbox"/> 障がい者 <input type="checkbox"/> 一般
更改証書	種目 <input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 新種 保険会社
更改証書	種目 <input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 新種 保険会社
更改証書	種目 <input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 新種 保険会社
手続担当者	変更無 <input type="checkbox"/> 変更有 / 担当者名 _____ 役職 _____
契約の申込者	契約者 <input type="checkbox"/> 契約担当者 <input type="checkbox"/> 被保険者
配属必要事項	視覚 <input type="checkbox"/> 聴覚 <input type="checkbox"/> 発話 <input type="checkbox"/> 身体 (記入等のサポート) <input type="checkbox"/> 身体 (車いす等) <input type="checkbox"/> その他
配属対応内容 (複数可)	契約者及び手続担当者の同席 <input type="checkbox"/> 複数回対応 <input type="checkbox"/> 募集人複数人対応
非対応事項理由	代理店都合 <input type="checkbox"/> 遠方のため <input type="checkbox"/> その他顧客の希望 / _____

2. 見積書作成前のお客さま情報・顧客情報の利用目的に関する説明・同意の確認事項

保険契約が長期にわたるお客さまに対して、事前に説明を要する以下の5項目について説明をしたか

① 自社の顧客情報取扱いの取扱い目的、② 代理店 (自社) から保険会社に対するお客さまの情報の提供、③ 見積書作成の目的として他の保険会社に対して、お客さまの情報を提供すること、④ 保険会社は、お客さまの情報を保険契約以外の目的で利用しないこと、⑤ お客さまが特定の保険会社へ自身の情報の提供を希望しない場合は当社に申し出ること。

説明した  説明していない / 既契約保険会社以外の引受け不可のため

顧客情報の提供を希望しない特定の保険会社があるか、または、法人会や商工会など特定の割引を適用する保険会社以外の提案は不要か。

割引適用可能な保険会社のみ情報提供可  情報提供不可の保険会社のみ [ AG  持保 ]  特になし

3. 契約の手続きに関する告知・確認事項 (全項目共通)

1. 契約者 (商号) の変更が必要か	<input type="checkbox"/> 変更不要 <input type="checkbox"/> 変更必要
2. 住所および電話番号の変更が必要か	※新契約者: <input type="checkbox"/> 変更不要 <input type="checkbox"/> 変更必要
3. 被保険者の変更が必要か	※変更時: <input type="checkbox"/> 変更不要 <input type="checkbox"/> 変更必要
4. 保険料支払方法の変更が必要か	※変更: <input type="checkbox"/> 契約者と同じ <input type="checkbox"/> 異なる: <input type="checkbox"/> 変更不要 <input type="checkbox"/> 変更必要

4. 種目ごとの意向把握・確認事項

(4-1) 自動車保険

1. 申込書印字の両面情報の変更が必要か	<input type="checkbox"/> 変更不要 <input type="checkbox"/> 変更必要
2. 前年事故状況の訂正、変更が必要か	※変更: <input type="checkbox"/> 車両入替 <input type="checkbox"/> ナンバ(変更) 他 / <input type="checkbox"/> 変更不要 <input type="checkbox"/> 変更必要
3. 所有台数の変更が必要か	※所有台数 台で <input type="checkbox"/> フロント <input type="checkbox"/> フロント変更
4. 運転者の最も若い年齢は同席か	点 _____
5. 車両保険付帯状況の変更が必要か	※変更: <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 車両保険設定免除 <input type="checkbox"/> 車両なし

お申込み時の重要事項等ご確認シート

貴社は、担当募集人の業務品質向上、及びお客さま契約内容等とご確認を目的として、保険商品にご加入いただいたお客さまから、ご契約前以下記載の点を確認させていただきます。

1. 事前確認事項とお客さま情報 (個人・個人) の取扱いについて

- 更改手続に際し、弊社の会社情報、取扱保険会社、契約方針、販売方針に実害が生じている場合は、説明を受け確認しました。
- お客さま情報 (顧客情報) の利用目的について改めて説明を受け、また適切に管理・保護に努め説明を受けました。
- 募集人は、お客さまが比較見積書を希望するが確認を行いました。
- 募集人は、お客さまが比較見積書を希望した場合は、保険会社 (システム) にお客さま情報 (顧客情報) の提供・入力するか確認した上で見積書の作成を行いました。
- 比較見積書が出来ない場合は、その理由について具体的に説明を受けました。

2. 意向把握・比較説明

- 募集人は、お客さまの抱えるリスクおよび家族構成等に変化がないか確認しました。
- 比較説明時は、既契約の保険会社に関するご不満・データなどを明確に説明を受けました。

3. 情報提供・重要事項の説明

- 申込手続に際し、重要事項説明書 (契約概要 / 注意喚起情報) を確認いただき不明な点はありません。
- 重要事項説明書 (契約概要 / 注意喚起情報) において注意する事項について説明を受けました。
- 【重要事項説明書 (契約概要 / 注意喚起情報) において変更がある場合】 変更事項について説明を受けました。

4. 反社会的勢力に関する確認

- 反社会的勢力でないことを表明し、変更は行われません。

※ 上記、すべての事項について再度説明した、不明な点がない場合は、ご署名、または記名捺印をお願いします。

上記説明で不明な点はあります。 確認日 年 月 日

【ご署名 (署名捺印)】 \_\_\_\_\_

代理人契約の場合: 最終 / 契約方法:  対面・ 郵送・ 電話 (署名は省略)

QRコード: アンケート実施中  
ご協力をお願いします。

＜社内使用欄＞

管理部門確認事項	点検日・確認日	管理部門記入欄
意向把握シートの内容を確認し、契約者の意向と契約締結内容に相違がない事、コンプライアンス上の問題・事項を確認する。		

例2) 汎用 お申込み時の最終ご確認書

例3) 法人/個人事業主・更改・汎用 意向把握シート お申込み時の重要事項等ご確認シート



# 7. 正確な意向把握の実施

当社では、前ページの「意向把握シート」と「顧客対応記録」「締結内容」を照合し、提案プロセスが顧客本位の業務運営に沿って適切に行われているか、以下の項目を確認するためサンプル検査を実施しています。

- 推奨方針の選定理由が、当社側の都合ではなく、お客さまの立場に立った合理的な根拠に基づいているかを確認します。
- お客さまの意向・状況・将来の見通しなどを踏まえ、長期的にお客さまの利益に資する提案となっているかを検証します。
- お客さまへ過度なリスクを負わせる提案や不適切な誘導が行われていないかを確認します。
- 提案内容がお客さまの意向把握に沿っており、説明の内容に対し十分な理解を得られているかを確認します。

# 7. 正確な意向把握の実施

なお、高齢のお客さまに対してはより慎重かつ丁寧な対応が求められることから、以下の観点についても重点的かつ全件を確認しています。

- ・判断能力や理解度、状況に配慮した説明および対応が行われているか。
- ・お客さまの家族・代理人等との連携が適切に行われているか。
- ・高齢者特有のリスク(認知機能の低下、判断のばらつき等)に対する注意義務が果たされているか。
- ・お客さまの生活状況・資産状況・将来の資金需要を踏まえた提案となっているか。