

ロイヤルエージェンシー有限会社

「お客様本位の業務運営」

# 取組状況報告書

2024年度(2024年10月～2025年10月)

## 取組方針 1：最もふさわしい保険選びができる営業活動(原則2・3・5・7に対応)

お客様に保険加入上の重要なポイントを適切に情報提供し、お客様がもっともご自身に適した保険を選択でき、かつ、最善の利益を確保できるよう、リスクコンサルティングを行います。

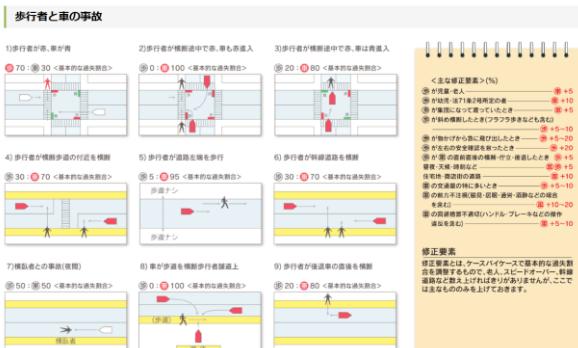
## 《主な取り組み》

(重要業績評価指標:「損害保険 全種目継続率」)

1. お客様にふさわしい保険選びをしていただけるように、お客様のご意向やニーズ、リスクを的確に把握したうえで、保険加入上の重要なポイントを適切に分かりやすく情報提供します。又、そのための社員教育も定期的に実施します。
  2. お客様に想定されるリスクや事故事例・判例等に関するオリジナルの情報・ツールを随時提供し、事故発生率と、事故現場でのスムーズな対応力向上のためのリスクコンサルティングサービスを提供します。又、そのための社員教育も定期的に実施します。
  3. お客様の最善の利益を確保するために、お客様と利益相反が生じる可能性のある取引について適切に把握・管理・教育をし、お客様の利益が不当に害される取引はいたしません。又、そのための社員教育も定期的に実施します。

## 事故判例情報提供ツール

## 基本的な過失割合の具体例



## 情報提供ツール



## 利益相反学習コンテンツ

4-10 利益相反管理

- ## (1) 基本ルール

代理店が自らの利益を得るためにお客様の利益を損なうことは行はってはいけません。代理店は、利益相反の弊害を防止するために、自体的に利益相反管理態勢を構築する必要があります。

お客様からの  
募集コンペ

www.sagepub.com/journals/med

(2)

- ### ア. 利益相反の類型

代理店における利益相反とは、保険募集において、代理店が自らの利益を得るためにお客様の利益を損なうおそれのある取引を指します。

## 取組方針 2： 万一の事故の際、迅速かつ適切にサポートする事故対応活動(原則2・7に対応)

お客さまが万一の事故に遭われた際、最善の利益を確保できるように最大限のサポートを行います。

### 《主な取り組み》

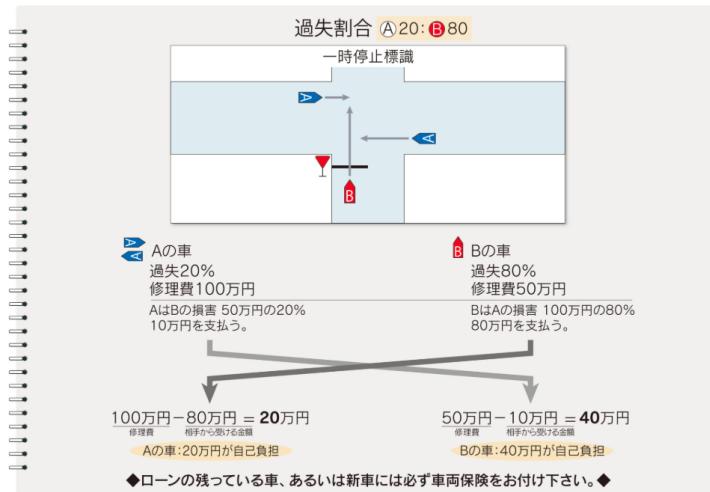
1. お客さまが万一の事故に遭われた際に、お客さまの不安を取り除き、最高品質のサポートを提供するために、専門の事故担当者を配置します。
2. お客さまが万一の事故に遭われた際は、専門の事故担当者を通じて、お客さまとのコミュニケーションを誠実・親身に行い、保険会社認定「適正な引受に関する最高資格」に裏付けられた知識・ノウハウ・スキル・経験値をフルに活用します。また、事故の解決まで適切に経過報告を行うなどお客さまが安心できるよう親身になってサポートすることで、お客さまの最善の利益を確保します。又、そのための社員教育も定期的に実施します。(重要業績評価指標(KPI)：「損害保険 損害率」)
3. お客さまが、全国各地で、万一の事故に遭われた際に、迅速かつ適切にサポートできるように保険会社との連携を強化し、全国の代車を無料で提供できる提携修理工場とのネットワークを最大限活用します。

提携修理工場ネットワークのご案内を配布しています。



事故解決に至るまでの大切な内容をお伝えしています。

#### 実際の事故処理の内容



### 取組方針 3： 豊かな人生を応援する営業活動(原則4・5・6に対応)

お客様に豊かな人生を送っていただけますよう、お客様のご意向やニーズ、リスクに最もふさわしい生命保険の選択のお手伝いをいたします。

## 《主な取り組み》

1. お客様のライフプランや、ご家族の状況、資産保有状況、投資経験および余裕資産等の各種状況に、役に立つ重要な情報の提供やふさわしいサービスの提供をします。
  2. 特定保険契約(変額保険・外貨建保険等)を始め、商品やお客様属性に関する注意点およびお客様にご負担いただく手数料等については、お客様に推奨方針・推奨商品のご案内をする際に、平易に分かりやすくご説明し、ご確認いただけるように開示します。
  3. 上記の1、2が適切に実施できているかを定期的に確認すべく、お客様との面談記録シート(生命保険)の作成・保存を行うとともに定期的にアフターメンテナンスを行います。**(重要業績指標(KPI):「お客様との面談記録シート(生命保険)の作成・保存率」)**

生命保険専用の「ご意向確認シート」(複写式)を作成し、作成・保存率は、100%です。  
募集人からの提出時に、適合性等、詳細に内容確認を行います。

取組方針 4：コンプライアンスの徹底と従業員の成長を支援する活動(原則6、7に対応)

保険代理店経営や保険募集に関する関係法令を遵守するとともに、お客さまの最善の利益を確保する行動を実践する従業員の育成に注力します。

## 《主な取り組み》

1. コンプライアンスを遵守し、お客さまへの最高品質のサービス提供と最善の利益確保を実現すべく、保険会社等の外部研修等に積極的に参加するとともに、毎月行う会議の折、又、必要に応じ、自社独自の教育・研修の機会提供の充実化を図ります。  
**(重要業績評価指標(KPI):「従業員向け研修会・勉強会等の実施回数」)**
  2. お客さまにとって、安心できる保険代理店であり続けるために、自浄機能としての自己点検活動を定期的に実施し、加えて、収集したお客さまの声と併せて、経営改善につなげる活動を行います。必要に応じて、保険会社と共有・連携を図りながら、経営改善につなげる活動を行います。**(重要業績評価指標(KPI):「自己点検実施回数」)**
  3. 外部の客観的な視点から経営品質・募集品質を見つめ直すために、定期的に外部監査を実施し、経営改善を図ります。必要に応じて、保険会社と監査結果を共有・連携を行い、一層の経営改善に努めます。**(重要業績評価指標(KPI):「外部監査実施回数」)**

#### 研修スケジュール18回以上

外部監査報告書(年1回)

---

2025年 11月 19日

ロイヤルエージェンシー有限会社  
代表取締役 後 博幸 様

---

# 監査報告書

---

セブンスタークスコンサルティング株式会社  
（一社）三井法人 日本内部監査協会 会員登録監査士 3A会員

〒104-0032 東京都中央区八丁堀4-4-3 松の露ビル4F TEL: 03-6220-4243

---

## 自己点検チェックシート

年2回実施

## ■取組状況報告書 最低1年に1度公表

「顧客本位の業務運営に関する原則」に関わる弊社の取組状況について下記の通り報告します。

	KPI	2024年度 2025年5月末	2025年度 2026年5月末(予定)	20XX年度 20XX年XX月末
1	損害保険 全種目 継続率	98.4%	集計中	
2	損害保険 損害率	40%以下	集計中	
3	お客さまとの面談記 録シート(生命保険)の 作成・保存率	100%	100% (2025年11月末現在)	
4	従業員向け研修会・勉 強会等の実施回数	18回	集計中	
5	外部監査、自己点検の 実施回数	外部監査 年1回 自己点検 年2回	外部監査 年1回 自己点検 年2回	

## 備考

### ※非該当とする方針について

弊社は、取組方針1～5は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則1～7に対応する形式で作成しております。なお、原則5(注2)、原則6(注2、注3)、補充原則1～5は、保険代理店という取引形態上、本方針の対象としておりません。

※各取組の主な取り組みのなかで、特にお客様の最善の利益に影響が大きいと考える取り組みについて、それぞれ以下のように、重要業績指標(KPI)を設定し、取組進捗状況を確認し、公表します。

- ・取組方針1-主な取り組みの状況 1・2・3 : (重要業績評価指標:「損害保険 全種目継続率」)
- ・取組方針2-主な取り組みの状況 2 : (重要業績評価指標:「損害保険 損害率」)
- ・取組方針3-主な取り組みの状況 3 : (重要業績評価指標:「面談記録シート(生命保険)の作成・保存率」)
- ・取組方針4-主な取り組みの状況 1 : (重要業績評価指標:「従業員向け研修会・勉強会等の実施回数」)
- ・取組方針4-主な取り組みの状況 2 : (重要業績評価指標:「自己点検の実施回数」)
- ・取組方針4-主な取り組みの状況 3 : (重要業績評価指標:「外部監査の実施回数」)