

お客様 各位

ファイナンシャル・ジャパン株式会社

## 「お客様本位の業務運営に関する方針」 2023年度の取組状況について

当社は、「お客様本位の業務運営に関する方針」においてその取組み状況を客観的に示す指標：KPI(key performance indicator)として以下を公表いたします。

なお、各表における「年度」とは、特に説明がない限り、2月から1月をいいます（当社は1月決算です）。

### 1. 生命保険における保険契約の継続率、及び主要な損害保険会社における更改率

当社が「お客様の最善の利益の追求」、「重要な情報の分かりやすい提供」および「お客様にふさわしいサービスの提供」に努めることでお客様に継続的に保険を保有していただけたと考え、その KPI として生命保険の継続率と損害保険の更改率を以下に示します。

#### ●生命保険における保険契約の継続率

指標	対象契約日	対象となる 契約総件数	その内、 2024年3月31日において 有効な契約件数	継続率
IQA24	2022年4月1日から 2024年3月31日まで	105,801件	98,986件	93.6%

\* IQA・・・保険契約が解約・失効等とならずに、有効に継続している割合です。この指標の数値が高いほど、有効に継続している保険契約が多いことを表します。

●主要な損害保険会社における更改率（自動車保険及び火災保険）

保険会社	2021 年度	2022 年度	2023 年度
	2021 年 4 月から 2022 年 3 月まで	2022 年 4 月から 2023 年 1 月まで	2023 年 4 月から 2024 年 1 月まで
東京海上日動火災保険	95.1%	93.9%	95.3%
あいおいニッセイ同和損害保険	92.0%	78.2%	78.5%
損害保険ジャパン	78.9%	86.4%	83.5%
三井住友海上火災保険※	91.9%	93.6%	93.0%

\* 更改率とは、満期契約件数に対する、更改手続きを行った件数の割合をいいます。

※三井住友海上火災保険は、自動車保険のみ。

## 2. 取扱い保険会社数

当社は、複数の保険会社の商品を扱う乗合保険代理店です。お客様の様々なニーズにお応えできるよう、多くの保険商品を取り扱うことを通じて、「お客様の最善の利益の追求」、「利益相反の適切な管理」、「お客様にふさわしいサービスの提供」が可能になると考えます。その KPI として以下を示します。

●取扱い保険会社数（単位：社）

保険会社区分	2021 年度	2022 年度	2023 年度
生命保険会社	28	30	31
損害保険会社	13	15	15
少額短期保険会社	1	1	1
合計	42	46	47

\* 年度末時点

### 3. 保険会社ごとの契約件数における占有率

お客様の様々なニーズにお応えする際に、当社が販売する保険会社に偏りが生じないことを計る KPI として、全体の契約件数における、保険会社ごとの占有率を示します。この指標は「利益相反の適切な管理」、「お客様にふさわしいサービスの提供」に繋がるものと考えます。

#### ● 生命保険会社ごとの契約件数における占有率（上位 10 社）

保険会社名	占有率 (%)
はなさく生命	11.56
アクサ生命	11.48
ネオファースト生命	10.05
メットライフ生命	8.98
チューリッヒ生命	7.74
FWD 生命	6.98
東京海上日動あんしん生命	6.65
なないろ生命	6.63
オリックス生命	5.92
T&Dフィナンシャル生命	5.18

\* 対象契約の契約日は、2023 年 1 月から 12 月までです。

\* 総契約件数に対する上位 10 社の割合のため、合計しても 100%とはなりません。

#### ● 損害保険会社ごとの契約件数における占有率（上位 10 社）

保険会社	2021 年度	2022 年度	2023 年度
	2021 年 4 月から 2022 年 3 月まで	2022 年 4 月から 2023 年 1 月まで	2023 年 4 月から 2024 年 1 月まで
東京海上日動火災保険	50.9%	43.4%	41.5%
あいおいニッセイ同和損害保険	14.7%	17.7%	17.3%
損害保険ジャパン	14.4%	16.2%	15.4%
三井住友海上火災保険	9.7%	11.3%	11.2%
AIG 損害保険	2.7%	2.8%	3.9%
セコム損害保険	2.9%	3.5%	3.8%
ソニー損害保険	1.2%	1.4%	1.8%
日新火災海上保険	-	0.1%	1.4%
楽天損害保険	2.1%	1.7%	1.4%
S B I 損保	0.4%	0.6%	1.0%

\* 総契約件数に対する上位 10 社の割合のため、合計しても 100%とはなりません。

#### 4. 銀行代理業における取扱い件数

当社は、所属銀行を SBI 新生銀行として、預金口座の開設や、住宅ローンも取り扱っております。お客様に総合的な金融サービスを提供することを通じて「お客様の最善の利益の追求」、「お客様にふさわしいサービスの提供」に繋がると考えます。その KPI として以下を示します。

●銀行代理業における取扱い件数

	2021 年度	2022 年度	2023 年度
預金口座の開設	115	90	93
住宅ローンの取扱い	12	43	60

#### 5. 金融商品仲介業における取扱い件数

当社は、所属証券会社をマネックス証券として、金融商品仲介口座の開設も取り扱っております。お客様に総合的な金融サービスを提供することを通じて「お客様の最善の利益の追求」、「お客様にふさわしいサービスの提供」に繋がると考えます。その KPI として以下を示します。

●金融商品仲介業における取扱い件数

	2021 年度	2022 年度	2023 年度
金融商品仲介口座の開設	—	46	156

\* 金融商品仲介業の取扱いは、2022 年 2 月から開始しております。

#### 6. 営業社員の人数、勤続年数、退職率

当社の営業社員が継続的にお客様に対応することは、「お客様の最善の利益の追求」につながると考えます。当社は、管理体制、社員教育等の向上に努め、「従業員に対する適切な動機づけ」を行うことで営業社員の定着率の向上を目指します。その KPI として以下を示します。

●営業社員の人数、平均勤続年数、退職率

	2021 年度	2022 年度	2023 年度
年度末における 営業社員人数	490 人	601 人	658 人
平均勤続年数	2.2 年	2.3 年	2.7 年
退職率※	11.1%	11.0%	15.7%

※その年度の年間退職者数を、その年度の年初営業社員人数で除した割合

## 7. お客様からの苦情等の件数

当社は、「お客様の最善の利益の追求」、「手数料等の明確化」、「重要な情報の分かりやすい提供」および「お客様にふさわしいサービスの提供」に取り組むにあたり、お客様からの苦情等（お客様の声）を大切にいたします。その KPI として以下を示します。

### ●お客様からの苦情等の件数

苦情の等の内訳	2021 年度	2022 年度	2023 年度
新契約関係	54	57	88
収納関係	2	2	9
保全関係	14	31	53
保険金・給付金関係	5	8	13
その他	4	17	26
合計	79	115	189

## 8. 研修の実績

当社は、研修を通じて従業員が「お客様の最善の利益の追求」、「利益相反の適切な管理」、「重要な情報の分かりやすい提供」、「お客様にふさわしいサービスの提供」を実現できるように取り組んでまいります。また、研修を通じて「従業員に対する適切な動機づけ」を行ってまいります。その KPI として以下を示します。

### ●研修の実施回数

研修の内訳	2021 年度	2022 年度	2023 年度
保険募集コンプライアンス	9	10	15
事例共有	2	3	5
社内規程の共有	2	0	1
個人情報	3	1	5
継続研修	3	1	3
その他	1	8	1
合計	20	23	30

以上