

2026 年 6 月 12 日

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」 2025 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」に基づく具体的な取り組み状況を客観的にお示しするため、その成果指標（KPI）および過去の取扱実績を以下の通り公表いたします。

なお、各表における「年度」とは、特に記載がない限り、2 月から翌年 1 月までの期間を指します（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、および主要な損害保険会社における更改率

当社では、「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」を実現するための重要な取り組みとして、保険の募集・保全業務を行っております。

これらの方針に基づき、お客様に十分にご納得・ご安心いただいた上で、大切なご契約を末永くお続けいただくことを、何より大切にしております。

お客様からいただいたご信頼とご満足度の指標（KPI）として、生命保険の継続率と主要な損害保険会社の更改率を以下の通り開示いたします。

●生命保険における保険契約の継続率

指標	対象契約日	継続率
IQA24 ^(*1)	2024 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日まで	94.4%
	2023 年 4 月 1 日から 2025 年 3 月 31 日まで	93.6%
	2022 年 4 月 1 日から 2024 年 3 月 31 日まで	93.6%

(*1) 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、および火災保険）

保険会社	2023 年度	2024 年度	2025 年度
	2023 年 4 月から 2024 年 1 月まで	2024 年 4 月から 2025 年 3 月まで	2025 年 4 月から 2026 年 3 月まで
あいおいニッセイ同和損害保険 (*2)	78.5%	92.0%	78.2%
損害保険ジャパン	83.5%	78.9%	86.4%
東京海上日動火災保険	95.3%	95.1%	93.9%
三井住友海上火災保険 (*2)	93.0%	91.9%	93.6%

※ 保険会社は 50 音順で、主要 4 社の更改率です。

※ 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。

(*2) あいおいニッセイ同和損害保険、および三井住友海上火災保険は、自動車保険（ノンフリート）のみです。

2. 取扱い保険会社数

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、お客様の多様なニーズに寄り添った最適な選択肢をご提供することに努めております。

最適な選択肢をご提供するにあたり、複数の保険会社の商品の中から比較・検討いただける環境を整えることは、「お客様の最善の利益の追求」、「利益相反の適切な管理」、および「お客様にふさわしいサービスの提供」を実現するためにも重要であると考えております。

つきましては、お客様に対して常に最適なお提案ができる体制維持・拡充の指標（KPI）として、当社の取扱保険会社数を以下の通り公表いたします。

● 取扱い保険会社数（単位：社）

保険会社区分	2023 年度	2024 年度	2025 年度
生命保険会社	31	31	31
損害保険会社	15	15	16
少額短期保険会社	1	1	1
合計	47	47	48

※ 年度末時点

3. 新規契約件数における保険会社ごとの占有率

当社は、特定の保険会社の商品を優先することなく、常にお客様のご意向と利益を最優先したご提案に努めております。お客様が最適な商品をご自身の意思でお選びいただくことは、「利益相反の適切な管理」および「お客様にふさわしいサービスの提供」につながるものと考えております。

つきましては、お客様のご意向と利益を優先しているかを評価する指標（KPI）として、新規ご契約件数における保険会社ごとの占有率を以下の通り公表いたします。

●新規契約件数における生命保険会社ごとの占有率（上位 10 社）

順位	2023 年 1 月から 12 月まで		2024 年 1 月から 12 月まで		2025 年 1 月から 12 月まで	
	保険会社名	占有率 (%)	保険会社名	占有率 (%)	保険会社名	占有率 (%)
1	はなさく生命	11.6	はなさく生命	13.9	はなさく生命	11.2
2	アクサ生命	11.5	アクサ生命	11.9	オリックス生命	9.3
3	ネオファースト生命	10.1	チューリッヒ生命	8.1	メットライフ生命	8.5
4	メットライフ生命	9.0	メットライフ生命	7.9	ネオファースト生命	8.3
5	チューリッヒ生命	7.7	ネオファースト生命	7.3	アクサ生命	8.3
6	FWD 生命	7.0	オリックス生命	6.9	チューリッヒ生命	7.2
7	東京海上日動あんしん生命	6.7	なないろ生命	6.5	なないろ生命	6.9
8	なないろ生命	6.6	T&D フィナンシャル生命	6.4	FWD 生命	6.7
9	オリックス生命	5.9	FWD 生命	5.4	メディケア生命	6.4
10	T&D フィナンシャル生命	5.2	第一フロンティア生命	4.7	T&D フィナンシャル生命	5.1

※ 共同ゲートウェイに対応していない保険会社を除く

●新規（更新）契約件数における損害保険会社ごとの占有率（上位 5 社）

順位	2023 年 1 月から 12 月まで		2024 年 1 月から 12 月まで		2025 年 1 月から 12 月まで	
	保険会社名	占有率 (%)	保険会社名	占有率 (%)	保険会社名	占有率 (%)
1	東京海上日動	41.5	東京海上日動	41.6	東京海上日動	38.3
2	あいおいニッセイ同和	17.3	あいおいニッセイ同和	14.5	損保ジャパン	15.3
3	損保ジャパン	15.4	損保ジャパン	14.2	三井住友海上	14.5
4	三井住友海上	11.2	三井住友海上	13.0	あいおいニッセイ同和	13.5
5	AIG 損保	3.9	ソニー損保	5.3	ソニー損保	5.9

※ 共同ゲートウェイに対応していない保険会社を除く

4. 銀行代理業における取扱い件数

当社では、「お客様の最善の利益の追求」および「お客様にふさわしいサービスの提供」を実現するための重要な取り組みとして、銀行代理業を行っております。

2024 年 6 月 30 日までは、(株) SBI 新生銀行を所属銀行として「預金口座の開設」と「住宅ローンの媒介」を行ってまいりました。その後、取扱銀行の変更に伴う業務休止期間を経て、2025 年 8 月 1 日からは現在の au じぶん銀行 (株) を所属銀行とし、住宅ローンの媒介業務に特化してご案内しております。

取扱内容の変更に伴う推移も含め、これまでの取扱実績 (件数) を以下の通り開示いたします。

● 銀行代理業における取扱い件数

	2023 年度 (SBI 新生銀行)	2024 年度 (SBI 新生銀行)	2025 年度 (au じぶん銀行)
預金口座の開設	93	91	—
住宅ローン	60	46	4

注 1：2024 年 6 月 30 日までの所属銀行は SBI 新生銀行です。

注 2：2024 年 7 月 1 日から 2025 年 7 月 31 日までは、「預金口座の開設」「住宅ローン」いずれも取扱いはありません。

注 3：au じぶん銀行での預金口座の開設は取り扱っておりません。

5. 金融商品仲介業における取扱い口座数

当社では、「お客様の最善の利益の追求」および「お客様にふさわしいサービスの提供」を実現するための重要な取り組みとして、金融商品仲介業を行っております。

これまではマネックス証券 (株) を通じて最適な資産運用のサポートに努めてまいりました。その後、お客様の選択肢をさらに広げ、よりきめ細やかなご提案を行うため、2025 年 3 月からは新たにアイザワ証券 (株) を所属金融商品取引業者に加え、現在はこれら 2 社を通じてご案内しております。

これまでの取り組みの成果として、過去の金融商品仲介口座の取扱実績 (口座数) を以下の通り開示いたします。

● 金融商品仲介業における取り扱い口座数

	2023 年度末	2024 年度末	2025 年度末
口座数	156	346	478

6. 営業社員の人数、勤続年数、退職率

当社は、お客様に末永く寄り添うパートナーであり続けるため、営業社員が継続して対応できる安定した組織体制が不可欠であると考えております。

そのため、充実した社員教育や管理体制の強化を通じた「従業員に対する適切な動機づけ」を行い、社員の定着（退職率の低減）に努めております。これが結果として「お客様の最善の利益の追求」につながるものと確信しております。

つきましては、お客様を長期的にサポートする体制の充実度を測る指標（KPI）として、営業社員の人数、平均勤続年数、および退職率を以下の通り公表いたします。

●営業社員の人数、平均勤続年数、退職率

	2023 年度	2024 年度	2025 年度
年度末における営業社員人数	658 人	723 人	745 人
平均勤続年数	2.7 年	3.3 年	3.8 年
退職率（*3）	15.7%	16.4%	14.6%

（*3）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. 「お客様の声」の件数

当社は、「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」に向けて、お客様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め大切にしております。

いただいたお声を日々の業務改善やサービス品質の向上に活かしていくため、当社の取り組みの軌跡として過去3カ年度の受付件数を以下の通り公表いたします。

●「お客様の声」としての受付件数

お申し出内容区分	2023 年度	2024 年度	2025 年度
新契約関係	88	104	74
収納関係	9	2	6
保全関係	53	39	29
保険金・給付金関係	13	21	35
その他	26	29	44
合計	189	195	188

8. 研修の実績

当社は、社員一人ひとりが「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」を高い水準で実践できるよう、継続的な社内研修を実施しております。

研修を通じて専門知識や高い倫理観を養うことは、「従業員に対する適切な動機づけ」となり、サービス品質の維持・向上に不可欠であると考えております。

当社の人材育成への取り組みの実績として、過去3カ年度の研修実施回数を以下の通り公表いたします。

●研修の実施回数

研修の内容区分	2023 年度	2024 年度	2025 年度
保険募集コンプライアンス	15	6	11
事例共有	5	2	1
社内規程の共有	1	4	3
個人情報	5	1	1
継続研修	3	4	4
その他	1	3	1
合計	30	20	21

以 上