

2026 年 6 月 29 日

山形共立株式会社

「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取組状況について

山形共立株式会社は、2019 年 8 月に「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定、業務品質向上に向けた取組みに努めております。

この度、お客様視点に基づくお客様さま本位の業務運営を実現するために、本方針に係る取組み状況を定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行ってまいります。

【お客様本位の業務運営に係る方針】

方針 1 お客様本位の業務運営

当社は、お客様に寄り添い、お客様が真に求める“保障”と“補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じてお客様の最善の利益を追求し、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動することをお約束します。

方針 2 保険商品のご提案

当社は、保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下の事項を徹底してまいります。

- ① お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客様のニーズ、状況、ご経験、購入目的等を理解して、最適なプランをご提供できるよう努めてまいります。特に市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、投資知識、ご経験等に照らし、商品内容やリスク内容等について適切な説明を行うよう心がけます。
- ② お客様に、商品内容や仕組みを十分ご理解いただけるよう、「契約概要」、「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。
- ③ 商品の専門知識や販売マナー等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

方針 3 利益相反の適切な管理

私たちが収益を得るために、お客様が不利益を被ることのないよう、適切に管理し、募集品質の向上に努めてまいります。

方針 4 お客様の声を経営に生かす取り組み

お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、お客様を知り理解する業務運営を実施してまいります。

方針 5 方針の浸透に向けた体制作り

当社は、あらゆる業務運営においてお客様本位を企業の根幹と位置づけ、全従業員が高い志、高度な専門性を維持するために、専門資格（FP、損保代理店協会の「大学課程」等）の取得を推奨するなど、研修体系等の整備およびお客様本位に徹したガバナンス体制を構築してまいります。

【金融庁が公表する原則に対応する当社方針との関係】

金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社 「お客様本位の業務運営に係る方針」
原則 2 顧客の最善の利益の追求	方針 1 お客様本位の業務運営 方針 4 お客様の声を経営に生かす取り組み
原則 3 利益相反の適切な管理	方針 3 利益相反の適切な管理
原則 4 手数料等の明確化	方針 2 保険商品のご提案①②
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	方針 2 保険商品のご提案②
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2 保険商品のご提案①②
原則 7 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	方針 2 保険商品のご提案③ 方針 5 方針の浸透に向けた体制作り
補充原則 1 基本理念	対象外(※)
補充原則 2 体制整備	対象外(※)
補充原則 3 金融商品の組成時の対応	対象外(※)
補充原則 4 金融商品の組成後の対応	対象外(※)
補充原則 5 顧客に対する分かりやすい情報提供	対象外(※)

※補充原則 1～5 については、金融商品の組成に携わっておらず、対象としておりません。

【 当社取組指標（KPI） 】

1. お客様アンケート結果

【対応する方針】 ■方針 1. お客様本位の業務運営 ■方針 4. お客様の声を生かす取り組み

◇当社へのお客様の評価が最も端的に反映することから選定しております。

「東京海上日動火災アンケートの結果」について

(1) アンケート回答状況：回答 104 先（前年度比＋17 先）

【肯定的評価】

項目	2024 年度	2025 年度	前年度比
①状況を踏まえた提案(顧客理解)	91.6 %	92.9 %	＋1.3 %
②ご要望に寄り添った提案(意思尊重)	92.8 %	96.9 %	＋4.1 %
③連絡のとりやすさ（最適なコンタクト）	94.0 %	92.9 %	△1.1 %
④手続きの満足度	95.2 %	95.9 %	＋0.7 %

(2) 推奨度：回答 104 先（＋56 先）

【推奨度 10 段階評価】

項目	2024 年度	2025 年度	前年度比
当社	7.7	7.7	±0
参考：東京海上日動社	7.4	7.2	△0.2

※2024 年度は、2024 年 10 月よりアンケート開始

2. 保険契約の継続率

【対応する方針】 ■方針 2. 保険商品のご提案

◇当社の提供する保険商品、サービスに対する評価と捉えております。

【損害保険 継続率】

項	2024 年度	2025 年度	前年度比
損害保険 継続率	92.5 %	90.6 %	△1.9 %

◆種目毎に差異があるものの、お客様の立場に立った保険内容を提案し、且つ、適切な募集を行った結果が高い継続率を維持しているものと考えております。

3. 意向把握件数

【対応する方針】 ■方針 2. 保険商品のご提案

◇お客様へ適切な保険募集が行われているか、意向把握の状況を確認しております。

項目(2025 年 4 月～2026 年 3 月)	生命保険	損害保険
①意向把握件数	197 件	4,279 件

※1 生命保険は全ての新規契約を対象

※2 損害保険は対象期間の契約件数

※3 比較推奨販売状況を営業職員一人当たり 5 先、毎月の自己点検検査時に確認しております。

◆お客様への対応に問題ないと判断しております。

4. 特定保険のアフターフォロー件数

【対応する方針】 ■方針 2. 保険商品のご提案

◇金融商品取引法の行為規制が準用される市場リスクを有する生命保険について、適切な保険募集が行われているか確認しております。

「対象件数 32 件」

項目(2025 年 4 月～2026 年 3 月)	
アフターフォロー実施	年 1 回

◆お客様からの苦情・ご不満等の申し出はなく、不適切な募集対応等は無かったと判断しております。

5. 業務品質向上の取組み

【対応する方針】 ■方針 2. 保険商品のご提案 ■方針 3. 利益相反の適切な管理

■方針 5. 方針の浸透に向けた体制作り

◇お客様本位の業務運営を実践できるよう社内教育や研修等を実施しております。

また、損害保険プランナーと生命保険協会認定 FP の資格取得を推奨しております。

(1) 研修等の実施状況

項目(2025 年 4 月～2026 年 3 月)	実施状況
③コンプライアンス研修	12 回
④利益相反に関する内部監査の実施	1 回

(2) 資格取得の状況

項目(2025 年 4 月～2026 年 3 月)	人数
①損害保険トータルプランナー	13 名
②生命保険専門課程認定者数	18 名
③FP 資格取得者数(1.2 級)	3 名

※2025 年 3 月末時点の対象者 22 名(保険募集従事者)

6. その他

【対応する方針】 ■方針 2. 保険商品のご提案

◇株式会社きらやか銀行との共同募集において、お客様が負担する手数料その他費用に関するお問い合わせはございませんでした。

以上