

# 2025年度 お客様本位の業務運営に関する方針 取組状況

---

2026年4月

# 目次

- 方針1 (原則1. 顧客本位の業務運営に関する原則) … P3
  - 方針2 (原則2. 顧客の最善の利益の追求) … P4～6
  - 方針3 (原則3. 利益相反の適切な管理) … P7～8
  - 方針4 (原則4. 手数料等の明確化) … P9
  - 方針5 (原則5. 重要な情報の分かりやすい提供) … P10～14
  - 方針6 (原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供) … P15～19
  - 方針7 (原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等) … P20～23
- 参考資料… P24～28
- 不満の声対応結果… P29～31
- お問い合わせ先… P32

# 方針1（原則1. 顧客本位の業務運営に関する原則）

弊社は、お客様本位の業務運営を実現するための明確な方針を定め公表いたします。

## 方針の公表（重要業績評価指標：なし）

お客様本位の業務運営に関する方針に係る取組状況は定期的に確認を行い、その結果を公表することといたします。また、より良い業務運営を目指し、本方針は随時見直し改善を図ります。

## 取組結果

2025年度のお客様本位の業務運営に関する方針及び重要業績評価指標（KPI）に関する項目の取組結果を以下の通り公表いたします。

## 方針2（原則2. 顧客の最善の利益の追求）①

弊社は、保険の専門家として、保険商品ありきの提案ではなく、お客様の課題解決の手段の一つとして、保険手配のお手伝いをいたします。お客様本位の業務運営を推進し、お客様へ最善のサービスの提供を行い、地域社会から支持される顧客基盤をつくることで、安定した経営を目指します。

### 地域担当制（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人の属人的な営業方法を撤廃し、2019年6月より営業課による地域担当制の業務運営を行っております。「担当者でなければお客様対応ができない。」といったことが発生しないようにするため、また、お客様の保険事故が何十年先に発生するかもしれないことをも想定し、会社全体でお客様情報を共有し、組織として永続するサービスを提供することを目的とした運営となります。

### 取組結果

数年間にわたる取り組みの結果、属人的であった営業社員とお客様の関係意識が薄くなったため、案件ごとの担当制に移行をしました。独自の顧客管理システム（CAUL）を活用し、会社全体でお客様対応ができる体制をとっております。

## 方針2（原則2. 顧客の最善の利益の追求）②

### お客様の声の共有と集計（重要業績評価指標：件数、内訳、不満改善対応率）

お客様の声（満足・不満について）を毎朝の朝礼にて共有し、細分化集計したデータベースを作成し、その結果を公表いたします。また、お客様の声を真摯に受け止め、即時に、原因分析を行い、業務や経営の改善をいたします。

### 取組結果

- 前年同様、全営業日、全社員参加の朝礼にて、前日に収集したお客様の声を共有し、分析→対応→記録を行いました。
- 日々即時に、「満足」は組織取組として採用し、「不満」は即時の改善、再発防止ルールの設定等の対応をいたしました。
- 年度を通じて、法令違反にかかる「不満（苦情）」は発生いたしませんでした。
- 弊社に責がある「不満」の多くは、お客様とのコミュニケーション不足によるご不満でした。当日中、もしくは翌営業日にお客様へのフォローを行い、朝礼や研修で再発防止のために事例の共有をいたしました。
- 保険会社へのご意見やご提案につきましても、当日中、もしくは翌営業日に保険会社へ情報提供をいたしました。
- 全社員でお客様の声にアンテナを張り、「なぜ？」を考える運営は、組織としての考え方や行動に非常に良い影響を与えました。
- 不満の声とその対応結果については、本レポート最終項にて公表いたします。
- 2026年度も引き続き、お客様の声の本質を考え、サービス品質の向上に努めます。

## 方針2（原則2. 顧客の最善の利益の追求）③

### お客様の声

	満足	不満	意見	要望	その他	合計
お客様の声 (件)	57	3	19	2	24	105

※「その他」は、「満足」、「不満」、「意見」「要望」以外の参考となるお声を集計いたしました。

### 不満の内訳

	募集	保全	事故	個人情報	その他	合計
不満 (件)	1	1	1	0	0	3
改善対応完了 (件)	1	1	1	0	0	3
改善対応完了率 (%)	100	100	100	-	-	100

## 方針3（原則3. 利益相反の適切な管理）①

保険制度の社会的役割と公平性を保つため、職業倫理を高く持ちます。

### 人事評価（重要業績評価指標：なし）

弊社は、募集人都合の成績や評価を追求した新規契約、逆選択・モラルリスクによる保険の不正利用を防止し、適切な保険引受管理を行うため、「新規契約成績」を直接的な人事評価としておりません。あくまでも、人事評価は、経営理念をどれだけ実践できたか、他の社員に対して良い影響を与えられたかを評価指標としております。新規契約は、経営理念の実現により、お客様に支持され、その結果として生まれた一つの結果と考えております。

### 取組結果

方針の通り、独自の人事評価制度を運用し、組織人材を育成しております。

## 方針3（原則3. 利益相反の適切な管理）②

### 紹介料等（重要業績評価指標：なし）

弊社は、保険事故発生時に、募集人が特定の修理業者等へ顧客誘導を行い、紹介料等の見返りを受けることを禁止しております。保険事故が多く発生することが保険代理店や募集人にとって利益となることを防止するための運営となります。なお、保険事故の際にお客様の希望される修理業者様がない場合は、弊社ホームページ記載の弊社提携修理業者様を案内することとしております。

### 取組結果

方針の通り、自動車保険の事故時の修理業者手配ルールを作成し、運用しております。

## 方針4（原則4. 手数料等の明確化）

弊社は、保険会社から業務委託を受けた保険代理店です。損害保険は契約締結権・告知受領権のある、生命保険は契約締結権・告知受領権のない代理店となります。年間の取扱保険量や業務品質に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品に対して一定の販売手数料（保険代理店としての売上）をいただきます。保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客様へ提供するサービスや商品を変えることはいたしません。本方針とは別に定めた「販売方針」のとおり保険商品をご案内いたします。

### 弊社概算手数料率の開示（重要業績評価指標：なし）

損害保険は、保険会社、保険商品、払込方法等によって手数料率は大きく変わりますが、2024年度の当社の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した手数料率は、約21.97%です。生命保険につきましては、保険会社によって成績計算方法が大きく異なる上、保険商品、初年度、2年度目以降、払込方法等によって手数料率が変化します。また、弊社は「販売方針」のとおり、原則、非幹事募集のみを行っており、代理店としての手数料率の評価は困難であるため、開示いたしません。

### 取組結果

2025年度の年間受取手数料を年間取扱保険料で除して計算した、損害保険の手数料率は、約23.2%でした。

## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）①

お客様のありたい姿、考え方、抱えている問題、事業についてのこと、お手持ちの保障（補償）等をヒアリングさせていただき、お客様のリスクに対する考え方をしっかりと共有いたします。その上で、保険を分かりやすい表現に翻訳し、重要な情報を一緒に確認させていただきます。また、ご高齢のお客様に対しては、より丁寧な説明、分かりやすい言葉でご説明いたします。ご家族の方にも安心していただける業務運営を行います。特定保険商品（ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等があり投資性の強い商品。当社取扱商品では変額保険が該当。）のご案内にあたっては、お客様にご負担いただく手数料（特別勘定運用関係費用等）につきましても、パンフレット、契約概要、注意喚起情報等を使用し適切に情報提供を行います。

### 「三愛プラン」の提示（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、お客様に等しく重要な情報を伝えるため、弊社が考える分かりやすい基準となる会社統一のガイドラインプラン「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整をいたします。

## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）②

### 取組結果

方針の通り、個人保険分野の案件は、「三愛プラン」を提示したうえで、個別にプラン調整を行っております。お客様の意向で対象外とする項目等は、募集記録シート（※1）に記録し、責任者の確認の元、計上、ファイル格納を行っております。

### 「契約確認シート」の使用（重要業績評価指標：なし）

個人保険分野について、保険会社の重要事項等説明書に加えて、弊社が考える重要な情報を、独自作成の「契約確認シート（※2）」を使用し、より分かりやすく提供いたします。

### 取組結果

方針の通り、個人保険分野の案件はすべて「契約確認シート」を使用し、説明不足が発生しないよう、より分かりやすい情報提供を行っております。

## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）③

### 「三愛フォルダ」の提供（重要業績評価指標：なし）

契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供し、他社契約分の保険証券も含めたお客様の保険契約の整理を行います。契約手続き担当者以外の社員がご対応させていただく際にも、「三愛フォルダ（※3）」をコミュニケーションツールとして、お客様のリスク変化等状況の確認を行い、助言やサポートを行います。

### 取組結果

- ・方針の通り、契約世帯・企業単位に、弊社独自作成の「三愛フォルダ」を提供しております。
- ・お客様対応時に保険内容の再確認、ご要望に応じて最新の保険証券への差し替えなどを行い、契約後保全を行っております。

### 個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書の作成（重要業績評価指標：契約時作成率）

70歳以上のお客様や障がいをお持ちのお客様に対して、弊社独自作成の「高齢者・障がい者対応記録シート（※1）」を用い、より丁寧で、きめ細やかな対応を行い、内容を記録しております。これに合わせて、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※4）」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行うことで、ご親族の方からの照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えます。

## 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）④

### 取組結果

- 70歳以上の契約者様への高齢者対応、障がい者対応は、社内規定通り100%実施いたしました。
- ご親族の方から照会があった場合に速やかに対応できるような体制を整えるため、「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※4）」の作成にご協力いただき、親族情報登録を行う取り組みを行いました。
- 契約者様のご意向でお断りいただいた場合、ご親族がいらっしゃらない環境の場合を除き、概ねの契約で同意書を作成していただくことができました。
- 「個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書」の作成は、お客様の万が一の際の重要な連絡先の確保の意味を兼ねており、お客様からの評価が高いため、2026年度も引き続き徹底した作成と管理を行います。

※2023年5月より、変額保険（特定保険商品）の取り扱いを開始いたしました。2026年度のお客様本位の業務運営に関する方針でも引き続き、特定保険商品のお客様にご負担いただく手数料（特別勘定運用関係費用等）について、分かりやすい情報提供を行います。

# 方針5（原則5. 重要な情報の分かりやすい提供）⑤

## 高齢者親族同意書作成率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
高齢者契約（件）	23(1)	31(0)	26(0)	38(0)	28(0)	26(0)	25(0)	21(1)	16(0)	13(0)	10(0)	21(0)	278(2)
親族同意書作成（件）	20(1)	24(0)	24(0)	34(0)	26(0)	22(0)	18(0)	16(1)	11(0)	11(0)	8(0)	14(0)	228(2)
親族同意書作成率（%）	87.0	77.4	92.3	89.5	92.9	84.6	72.0	68.8	68.8	84.6	80.0	66.7	<b>82.0</b>

## 障がい者親族同意書作成率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障がい者契約（件）	0(0)	0(0)	1(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	2(0)
親族同意書作成（件）	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(0)
親族同意書作成率（%）	-	-	0	-	-	-	-	100	-	-	-	-	<b>50</b>

※カッコ内の数値は新規契約の件数

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）①

企業として積み重ねた経験と、長年の保険会社との信頼関係を活かし、お客様にふさわしい保険の提案や、保険事故事案の迅速な解決のためのサポートをいたします。弊社は、すべての募集・事故案件について、独自作成の「募集記録シート」、「事故対応記録シート」を使用し、進捗を各課で共有しております。案件完了後、事務課責任者が計上、記録管理を行い、業務管理責任者が内容を確認したうえで、外部アクセスのできない自社内セキュリティ共有サーバーにデータファイリングを行っております。担当者以外の社員もすべてのお客様をフォローできる体制を整えております。また、良い募集・事故対応事例は社内共有をし、より良いサービスの提供に活かしております。

### 契約後確認の実施（重要業績評価指標：実施率）

ご契約者様に対し、保険契約手続きの2週間後を目安に、ご意向通りの契約内容の保険証券を受け取っていただけたかを確認いたします。可能な限り、確認は募集担当者以外の募集人が行い、意向相違の防止、契約内容相違の防止を図ります。

### 取組結果

- 契約後確認ルールを策定し、弊社独自作成の「契約時確認シート（※2）」を使用し、後日、事務課より契約後確認をさせていただき、満期管理表や新規契約集計表で「いつ」、「誰が」、契約後確認を行ったかを記録管理しております。

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）②

- 確認は原則として、募集担当者ではなく事務課社員が行い、弊社独自作成の「募集記録シート（※3）」に記録された最終意向（特に補償対象外項目や免責設定）と契約者様のご意向が、保険証券記載内容と合致しているかを確認しております。
- 確認項目は、①保険証券を受け取り、内容を確認していただいたこと ②申込内容（印字内容、契約内容を含め）に相違がないこと ③対象外補償や限定条件等 ④保険料収納について ⑤気になる点、ご不明点 としております。
- 契約後確認については、お客様からの評価も高いため、引き続き取り組みを行います。

### 契約後確認実施率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
対象契約（件）	107(10)	103(10)	91(13)	119(21)	90(12)	83(8)	75(6)	57(10)	65(6)	44(6)	48(5)	86(7)	968(115)
契約後確認（件）	107(10)	102(10)	182(13)	118(21)	89(12)	80(8)	75(6)	57(10)	65(6)	44(6)	48(5)	184(5)	951(113)
契約後確認実施率（%）	100	99.0	90.1	99.2	98.9	96.4	100	100	100	100	100	97.7	<b>98.2</b>

※カッコ内の数値は新規契約の件数

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）③

### 新規契約の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様に弊社を選んでいただいた要因の分析を行います。純新規、紹介による新規、多種目販売等の内訳に加え、評価いただいた内容を検証し、サービス品質の向上を図ります。

### 取組結果

- 新規契約についても、「なぜ」お客様に弊社を選んでいただけたのか、お客様の声の共有とその分析を毎朝の朝礼にて行いました。
- 多くのお客様に評価いただいた点は、組織的な連携と対応スピード、「三愛フォルダ（※3）」を活用した契約内容の整理、お客様の「何のために」を理解した問題解決策の提示、世帯単位で考えた補償（保障）の重複や割引適用の確認でした。
- 飛び込み契約の引受や白地開拓は行っておりませんので、各種取り組みを評価いただいた結果として、多種目販売新規、紹介新規が増えているものと考えます。

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）④

### 新規契約内訳

	世帯多種目	企業多種目	企業内個人	生命保険連携	紹介	増車	再契約	合計
新規契約内訳（件）	98	57	8	11	31	20	1	226

### 保険事故の分析（重要業績評価指標：件数、内訳）

お客様のお役に立てた保険金・給付金の分析を行います。お役に立てた件数、保険(特約)、保険金の額をデータベース化し、分析することによって、経験に基づいた保険の提案を行います。

### 取組結果

- 自動車保険事故受付のうちロードサービスの受付は多く、132件（自動車保険事故受付の約39.6%）ありました。
- 自動車保険契約時にロードサービスの有無、サービス内容の丁寧な説明を行い、お客様の携帯電話の連絡先にロードサービスを登録していただくことが重要であることが分かります。

## 方針6（原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供）⑤

- 自動車保険事故やロードサービスの受付が多いことから、自動車保険契約者様へは、事故専用連絡先等を記載した弊社 独自作成の専用フォルダに「事故が起きたらチラシ（\*5）」を入れ提供しております。
- お客様が保険を選択する際の判断基準としていただくため、弊社が受付した実際の事故事例やデータを活用しております。

### 事故受付内訳

	自動車	火災	傷害	新種（物）	新種（他）	医療	生保	合計
事故受付内訳 （件）	333(132)	22	43	2	18	11	1	430

※カッコ内の数値はロードサービスの件数

## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）①

社員一人一人が企業理念、経営理念を理解し、保険の専門家としての知識のみならず、職業倫理を身に付け、社会的責任を果たします。

### 全社員研修の実施（重要業績評価指標：実施実績）

弊社では、半期に一度（3月・9月）、会社を臨時休業し、全社員を対象とする研修を行っております。代表者が、仕事・金融・保険・保険業界・代理店業界・企業理念・経営理念・役割と責任・コンプライアンス等をテーマにコンテンツを作成し、講師・ファシリテーターとなり、より良いお客様本位の業務運営を議論します。

### 取組結果

- 2025年9月10日 9:00～17:00、2026年3月13日 9:00～17:00（都合により3月実施を延期） 2回実施
- 半期ごとの定期研修では、業務管理責任者による内部監査と自主点検フィードバックから始まり、企業理念、経営理念、金融業界、保険業界、保険の仕組み、代理店ビジネス、職業倫理、役割責任等をテーマに、お客様本位の業務運営を行うための組織としての教育、方向性共有、実務研修を実施しました。
- 企業理念を叶えるための経営理念、お客様本位の業務運営の理論の理解を目的として実施いたしました。
- 毎回オブザーバー参加者が増え、保険会社社員、他社代理店様も取り組みの参考にきていただくコンテンツになっております。

## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）②

- 弊社では、営業数値に関する会議は役員会議のみとし、全社員参加の毎朝の朝礼（10～30分）と定期研修以外には会議を義務付けておりません。営業課による自主的なミーティングは月1回行われています。
- 理念に基づいた日々の思考、行動が重要であると考えております。

### 損害保険トータルプランナー資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が50%以上を目標といたします。

### 取組結果

- トータルプランナー保有者の退職があり、損害保険トータルプランナーは2名となり、取得率は16%となりました。2026年度は2名の受験が予定されています。損害保険トータルプランナー受験資格である損害保険プランナーは6名となりました。

## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）③

### 生保協会認定FPトータル・ライフ・コンサルタント資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が50%以上を目標といたします。

### 取組結果

- 生保協会認定FPトータル・ライフ・コンサルタント資格保持者は1名のままであり、取得率は8%となります。受験資格である応用課程保持者は3名のままです。

### ファイナンシャル・プランナー資格取得（重要業績評価指標：取得率）

受験料を全額会社負担とし、さらには、弊社の慶弔見舞金規定に定めるその他の祝金等の支給により資格取得支援をしております。専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために必要な資格と位置付けます。登録募集人数に対しての資格取得者数が50%以上を目標といたします。

## 方針7（原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）④

### 取組結果

- ファイナンシャル・プランナー資格保持者は4名（1級1名、2級2名、3級1名）となり、取得率は33%となります。
- 専門性の追求を行い、コンサルティング業としての保険代理店を確立するために、引き続き、受験費用全額会社負担、業務時間内受験支援を行い、社員各自の資格のステップアップを図ります。



## 契約確認シート (※2)

株式会社三愛保険事務所 自動車保険 (個人分野) 確認シート ver 3.06

確認項目 ↓ 契約にあたっての確認チェックをお願いします

基本	<input type="checkbox"/> 記名被保険者、免許証の色、使用目的の設定 <input type="checkbox"/> 免許証に一部付 (有効期限が1月以内の場合は更新/別紙のコピーも添付) <input type="checkbox"/> 同席の範囲における 最寄運転者 <input type="checkbox"/> 被保険者本人、 <input type="checkbox"/> 被保険者本人以外 ( )、生年月日 ( 年 月 日)、続柄 ( ) <input type="checkbox"/> 自動車、所有者、車検済日の情報 <input type="checkbox"/> 車検証 (A4縦サイズ「自動車検査証記録事項」) コピー添付 <input type="checkbox"/> 等級制度、適用等級 (割引) ※複数所有新規、中断証明、チャリット等級継承注意! <input type="checkbox"/> 長期分割契約の適用の有無 ※長期分割契約のメイトの確認 <input type="checkbox"/> 多数割引 (3~7%) の適用の有無 ※2台以上の自動車保険をまとめて契約する場合 <input type="checkbox"/> 障害者割引 (約10%) の適用の有無 ※ATG調保のみ <input type="checkbox"/> 分割割増 (一般分割5%) の適用 ※保険料を月払する場合
補償	<input type="checkbox"/> 年齢条件、運転者限定の設定 ※未成年→21歳以上 (約1/2)、35歳以上→未成年 (約3割)、本人配偶者限定は要注意! <input type="checkbox"/> 車両保険の付帯の有無 ※補償範囲、設定金額、免責、地震・噴火・津波危険の有無 <input type="checkbox"/> レンカー費用の有無 <input type="checkbox"/> ロードサービスの適用条件 ※無料サービスを利用される場合、引受保険会社窓口へ連絡することが必須 <input type="checkbox"/> 人身傷害保険の限度額と補償範囲、補償の重複の有無 <input type="checkbox"/> 個人・受託品賠償責任補償特約、「弁護士費用等特約」等の補償の重複の有無
重況	<input type="checkbox"/> 第1回保険料請求時期 ※ATG調保は保険始期「月」、損保ジャパンは保険始期「翌月」 <input type="checkbox"/> 通知義務 (車両火災等) ※営業時間外の対応ができないため、予定された時点で通知をお願いします。 <input type="checkbox"/> 「事故が起きたらカード」専用フォルダ」の受領 <input type="checkbox"/> 事故初賠対応 (ロードサービス含む) 連絡先の登録 <input type="checkbox"/> ATG調保 0120-416-652 ※24時間365日 <input type="checkbox"/> 損保ジャパン 0120-256-110 ※24時間365日 <input type="checkbox"/> その他の連絡先の登録 株式会社三愛保険事務所 0493-63-2220 ※営業時間 9時~17時 (土日祝休) <input type="checkbox"/> 修理先工場希望 <input type="checkbox"/> その他工場 ( ) <input type="checkbox"/> 保険会社提携工場 <input type="checkbox"/> その他工場 ( ) <input type="checkbox"/> トラブレットコーダー装備の有無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
その他	<input type="checkbox"/> 契約後点検について ※事務課より、ご意向の内の保険証券が届けられたかを確認させていただきます。 <input type="checkbox"/> 自宅 / 携帯 / 時間帯 ( 時頃) ※営業時間外の場合はショートメッセージを送信させていただきます。

※免許証、車検証 (A4縦サイズ「自動車検査証記録事項」) 等の写真メール提出はコチラから →



契約者記入欄

確認日	令和 年 月 日	署名	
-----	----------	----	--

免許証も添付できない場合、  
①免許証の色、②交付日、③有効期限毎月日、  
④「最良」の文字の有無を右欄にご記入願います。

募集人記入欄

種目	自動車保険	証券番号	
確認日	令和 年 月 日	署名	リモート <input type="checkbox"/>

株式会社三愛保険事務所 火災保険・傷害保険 (個人分野) 確認シート ver 3.04

確認項目 ↓ 契約にあたっての確認チェックをお願いします

基本	<input type="checkbox"/> 火災保険の評価額 (再調達価格) と契約保険金額 <input type="checkbox"/> 保険の対象 (建物、家財など) <input type="checkbox"/> 払込方法 (長期一括払、長期分割払) <input type="checkbox"/> 各種割引 (地震保険、耐火性能) の適用の有無 ※「オール電化割引はATG調保のみ」 <input type="checkbox"/> Web証券割引 ※損保ジャパンのみ <input type="checkbox"/> 八ガードマップのロード情報 <input type="checkbox"/> 「震災・ひょう災・震災」、「水災」、「地震・噴火・津波」等の自然災害補償の有無と内容 <input type="checkbox"/> 地震保険の認定区分と保険金 ※修繕費のための保険ではなく、震災後の生活再建のための保険であること <input type="checkbox"/> 雨漏りは補償対象外 ※風・ひょう・雪の事故によって建物等が破損し、その部分から生じた水さしみ損傷は補償される可能性あり <input type="checkbox"/> 特定修理業者が保険が使えるにご用心願います。 ※保険請求のご相談は三愛保険事務所へ
補償	<input type="checkbox"/> 入院・通院の支払対象期間 <input type="checkbox"/> 「個人・受託品賠償責任補償特約」、「弁護士費用等特約」等の補償の重複の有無 <input type="checkbox"/> ホールワン特約を付帯した場合、キャデラックの「セルフブレーキ」中のホールインワン等の保険金支払条件
共通	<input type="checkbox"/> 第1回保険料請求時期 ※ATG調保は保険始期「月」、損保ジャパンは保険始期「翌月」 <input type="checkbox"/> 通知義務 ※営業時間外の対応ができないため、予定された時点で通知をお願いします。 <input type="checkbox"/> 連絡先の登録 株式会社三愛保険事務所 0493-63-2220 ※営業時間 9時~17時 (土日祝休) <input type="checkbox"/> 契約後点検について ※事務課より、ご意向の内の保険証券が届けられたかを確認させていただきます。 <input type="checkbox"/> 自宅 / 携帯 / 時間帯 ( 時頃) ※営業時間外の場合はショートメッセージを送信させていただきます。

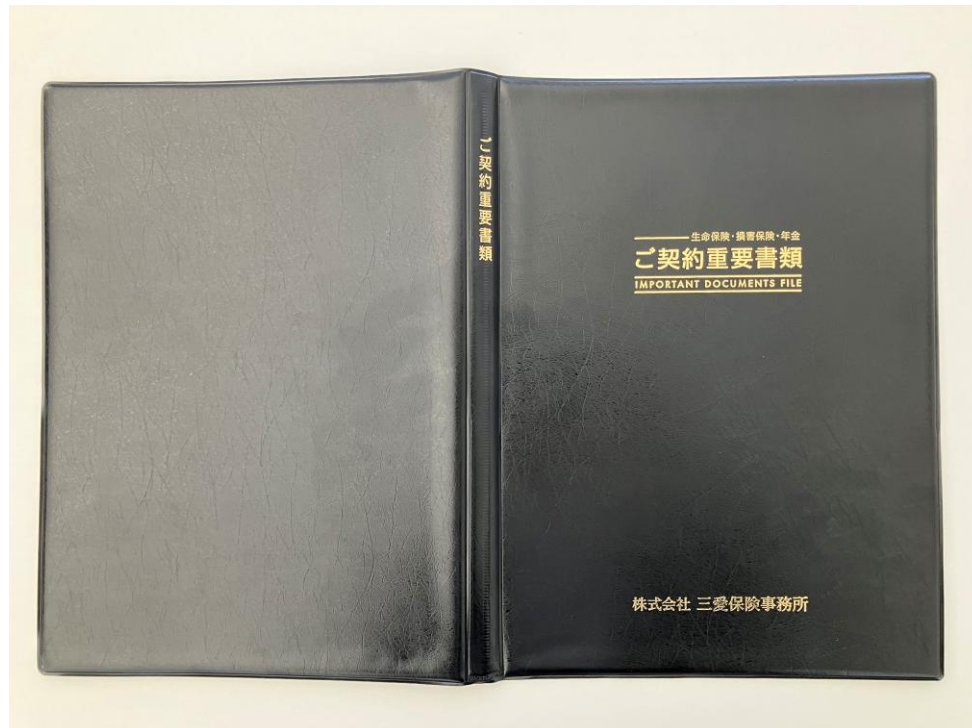
契約者記入欄

確認日	令和 年 月 日	署名	
-----	----------	----	--

募集人記入欄

種目	火災保険・傷害保険	証券番号	
確認日	令和 年 月 日	署名	リモート <input type="checkbox"/>

## 三愛フォルダ (※3)



保険契約一覧表

契約種別	契約内容	契約者	契約日	契約期間	契約金額	契約内容	契約者	契約日	契約期間	契約金額	契約内容	契約者	契約日	契約期間	契約金額
生命保険	三愛生命保険株式会社 生命保険	三愛生命保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	10000000	生命保険	三愛生命保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	10000000	生命保険	三愛生命保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	10000000
損害保険	三愛損害保険株式会社 損害保険	三愛損害保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	5000000	損害保険	三愛損害保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	5000000	損害保険	三愛損害保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	5000000
年金	三愛年金保険株式会社 年金	三愛年金保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	2000000	年金	三愛年金保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	2000000	年金	三愛年金保険株式会社	2020年12月1日	2020年12月1日	2000000

Sample

## 個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書（※4）

株式会社三愛保険事務所 別 20 年 月 日

### 個人情報等のご親族様等への提供に関する同意書

保険契約に関して、以下の内容に同意いたします。

・契約者様と連絡がつかない等のやむを得ない場合、株式会社三愛保険事務所が下記の親族へ連絡し、個人情報及び保険契約に関する情報を提供すること。

・株式会社三愛保険事務所が下記の親族から保険契約内容の照会があった際、個人情報及び保険契約に関する情報を提供すること。

※個人情報及び保険契約に関する情報の提供は、原則、18歳以上の三親等以内の親族のみといたします。

#### 契約者

本人	フリガナ		性別	-	-
	氏名	【自署】	性別	-	-
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 番 ( ) 番			
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳	性別 男・女
	勤務先	業種	職種		
	メール	◎			

#### 記

#### 同居の親族

同居の親族①	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )
	氏名		性別	-
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女
	備考			
同居の親族②	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )
	氏名		性別	-
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女
	備考			
同居の親族③	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )
	氏名		性別	-
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女
	備考			

裏面へ続く

同居の親族④	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )
	氏名		性別	-
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女
	備考			
同居の親族⑤	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )
	氏名		性別	-
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女
	備考			

#### 別居の親族

別居の親族①	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		性別	-	
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 番 ( ) 番			
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女	
別居の親族②	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		性別	-	
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 番 ( ) 番			
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女	
別居の親族③	フリガナ		性別	配偶者・子・父・母・兄弟姉妹・その他 ( )	
	氏名		性別	-	
	住所	〒 ( ) 番 ( ) 番 ( ) 番			
	生年月日	西暦・昭・平・令 年 月 日	年齢	歳 性別 男・女	

以上

## 事故が起きたらチラシ（※5）

### 自動車保険事故の解決までの流れ

**24時間365日  
受付対応**

ロードレスキューの手配

代車の手配

病院への対応

…など

- 1**

負傷者がいる場合は救護し、救急車[119]を依頼
- 2**

事故車両を安全な場所へ移動し、事故の続発を防止
- 3**

警察[110]へ連絡
- 4**

事故状況の記録  
警察立ち会いのもと 相手情報の確認 目撃者の確認

その場では示談しない

事故状況の記録(写真、ドラレコデータなど)  
 目撃者の確認[相手情報]  氏名  住所  電話番号  
 車種  ナンバープレート  相手方の保険会社 …など
- 5**

24時間365日  
受付対応

0120-416-652

AIG損保 事故受付センター

☎ AIG損保の事故受付センター(24時間365日通話無料)に連絡し、ロードレスキューの手配、病院への対応などの初期対応

! 車名

! 証券番号

! 保険期間
- 6**

三愛保険 情報共有 AIG損保

三愛保険担当者とAIG損保担当者が事故情報を共有
- 7**

お客様 情報共有 三愛保険

三愛保険担当者がお客様に事故状況詳細、資料等を確認
- 8**

お客様 三愛保険 AIG損保 相手保険会社 相手

! 三愛保険が窓口となりお客様のご意向をAIG損保へお伝えします

AIG損保担当者が相手保険会社担当者と示談交渉をします。AIG損保と強い信頼関係がある三愛保険が、お客様のご意向をお伝える窓口となります。
- 9**

三愛保険担当者が保険金請求書等の書類手続きをフォロー
- 10**

示談・解決

**ロードレスキュー**

レッカー搬送

バッテリー上がり時のジャンピング

燃料切れ時の燃料配達

タイヤパンク時のスペアタイヤ交換

鍵閉じ込み時のドアの開錠

①事前にAIG損保の事故受付センターに利用申込をしていただけなかった場合、お客様負担が発生する場合があります。

②出勤業者の現場への到着は、平均40~50分程度ですが、地域・時季・気象状況・交通事情等により、それ以上のお時間がかかる場合もありますので、予めご了承ください。

③詳細は、パンフレット、重要事項等説明書、約款(ご契約のしおり)等をご確認ください。

株式会社 三愛保険事務所  
SANAI Insurance Office Co., Ltd.

営業時間 | 9:00~17:00 [土日祝・お盆・年末年始休み] 〒355-0221 埼玉県比企郡嵐山町菅谷566番地8 三愛プラザビル

☎ 0493-63-2220 📠 0493-63-2221 ✉ support@sanai1977.com

ホームページ

## 不満の声対応結果①

火災保険の更改にあたり、登記済権利証にて建築年を確認して保険料を算出したところ、保険料が安くなった。今までは高い保険料を支払っていたということなのだろうか？ ※前契約は建築年不明（平成17年以前区分）で契約

損保ジャパン社の「築年数別割引」は、2019年1月保険始期から導入され、前契約保険始期時は築15年未満であれば割引適用となる規定でした。現在は改定により建築年の幅が拡大し、割引率も細分化され、今回の更改契約から当該物件は適用対象となった旨をご説明しご納得いただきました。 ※前契約保険始期時、当該物件は築年数別割引適用外

前契約は、コロナ期による郵送募集契約でした。建築年月（告知事項）の意向確認欄は契約者様ご自身で確認チェックの上、返送いただいております。郵送前にお客様のご意向等を電話で確認をしていましたが、補償に関するご意向の確認が中心となっていました。補償のご意向もちろん重要ですが、告知事項や保険の対象情報、保険の仕組み等もフォローするオペレーションを再構築しました。

## 不満の声対応結果①

保険会社の自動車保険事故対応が遅く、2023年12月の事故の解決に1年半ほど要した。その間に契約の満期を迎えてしまい、事故有保険料を継続契約で支払い続けることになった。事故が早期解決できていれば保険を使用しない選択もあった。他の保険会社で契約するので解約したい。

お客様の声を真摯に受け止め、2025年6月xx日付での解約を承りました。事案が長期化した原因は、相手（事故相手自身が自動車修理業者）が修理見積りを作成しない、連絡がとれない、督促しても対応してもらえないことによるものでした。引受保険会社のAIG損保社と弊社の情報連携とお客様への進捗報告が不十分であったため、ご不満を増大させてしまったものと考えます。

事故事案が滞ってしまった場合、営業課責任者に案件状況を報告し、課で対応方法を個別に検討することとし、お客様への進捗報告は定期的に行うことといたしました。

## 不満の声対応結果①

例年、ゴルファー保険の自動継続については、前もって代理店担当者より継続意向確認の電話連絡があったが、今年は確認連絡がないまま、自動継続となった旨のメールが損保ジャパン社より届いた。体調不良により自分も配偶者もゴルフができなくなったため、今年は継続しないつもりであった。代理店担当者から連絡がきたらその旨を伝えるつもりだった。自動継続されてしまった契約はキャンセルできないのであろうか？

自動継続を中止できる期限を記載した満期管理書類を使用し、確認期限までに自動継続のご意向のままであるかの確認をするルールがあるにもかかわらず、営業担当者の怠慢により、一切の確認、連絡を行わなかったため、本来のご意向を把握できなかったことが原因でした。損保ジャパン社に申請承認のもと自動継続契約は取消させていただきました。

自動継続契約ではあるが、ご意向の変化があるかもしれないという先回りをした満期管理ルールでしたが、社員がその意味を認識してこそ機能するルールでした。毎朝の朝礼の満期管理で自動継続案件についても再確認を行っていくことで再発防止策といたしました。

## 株式会社三愛保険事務所

〒355-0221 埼玉県比企郡嵐山町菅谷566番地8 三愛プラザビル  
Tel 0493-63-2220 E-Mail support@sanai1977.com  
www.sanai1977.com 営業時間 9時~17時（土日祝休）