

お客さまに真の価値を提供する会社宣言

[お客さま主義(本位)の業務運営方針に基づく取組状況報告(成果指標・KPI)]

2023年度(2023年10月1日～2024年9月30日) / 2024年10月1日公表



arvic
Insurance agency

アービック株式会社

はじめに

お客さま主義(本位)の啓発、浸透、定着への取組状況

アービック有限会社(徳島県徳島市 代表取締役 立石仁志、以下「当社」)は、2023年度(2023年10月1日～2024年9月30日)における、「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」の啓発、浸透、定着への取組状況及び成果指標・KPI(Key Performance Indicator)を公表いたします。

※顧客本位の業務運営に関する情報につきましては、下記リンクの金融庁WEBサイトにてご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

【補充原則等との対応関係について】

この取組状況報告に記載している「取組状況」は、2023年度の実績です。したがって、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の2024年9月26日改訂に伴い、別添【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表】に追加された補充原則等(これらに付されている(注)を含む)の項目については、非該当としております。2024年度の実績は、2025年10月1日以降、作成次第公表予定です。

01 [はじめに] -----P2
お客さま主義(本位)の啓発、浸透、定着への取組状況

02 [取組状況1] -----P3
お客さま主義(本位)の業務運営方針の策定・公表

03 [取組状況2] -----P4
お客さまの最善の利益の追求

04 [取組状況3] -----P12
利益相反の適切な管理

05 [取組状況4] -----P13
お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

06 [取組状況5] -----P14
お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

07 [取組状況6] -----P18
お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育

08 [取組状況7] -----P21
お客さま主義(本位)を実践する職場環境づくり

09 [参考] -----P25
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する
当社方針・取組状況の非該当(対象外)一覧

KPI報告書監修：外部監査機関「LEGAL@法務」

[取組状況1]

▶▶【2023年度の主な取組み】

- (1) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」を社内に掲げ周知を図るとともに、浸透、定着を目的とした従業員教育・研修を実施しています
- (2) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」、及びこの方針に基づく取組状況とともに、当社のウェブサイト(<https://www.arvic.net>)を通じて定期的に更新・公表しています (※)少なくとも年1回の更新・公表をしていますが、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」又は金融事業者リスト掲載基準等に変更がなされた場合には、随時更新・公表しています
- (3) 「お客さまに真の価値を提供する会社宣言(お客さま主義(本位)の業務運営方針)」の改定、及び取組状況を評価・検証するための成果指標・KPIを変更等する際には、外部専門家等に意見を求め、アドバイス等を参考にしながら、経営陣による経営会議で議論、決定しています



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

当社ではお客さまの利益を最優先に考え、お客さまへ保険商品をご提案する際には、保険商品ありきではないコンサルティングを通じてお客さまのご意向やニーズを考え、最適な保険商品のご提案に努めています。これらの結果として契約数の増加やお客さまの満足度は、お客さまが真にご納得のうえで加入いただけていることを示す指標のひとつと考えています。

▶▶【2023年度の主な取組み】

- (1) お客さまの声(苦情、要望、ご意見、お褒め・感謝)を業務品質向上や経営改善に役立つことができる貴重な資財と考え、これらの共有(毎月の全体会議等)と対応・結果・改善の取り組みをしています
- (2) 多様化するお客さまの保険商品ニーズにお応えするため、保険商品内容を分かりやすく説明できるようスキル向上を目指す従業員教育・研修を実施しています
- (3) お客さまに対して誠実かつ公正に業務を遂行する義務(最善利益義務)を果たすため、正しい保険募集活動を振り返る従業員教育・研修を実施しています
- (4) 管理責任者による「意向把握シート(対応履歴を含む)/保険分野・種目別」の記録の定期的点検を実施しています(意向把握や比較推奨販売の適切性確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認など)

従業員教育・研修資料例

従業員教育・研修資料例

▶9. 金融サービス提供法を学ばなければなりません。

<金融サービスの提供に関する知識>

金融サービス提供法は、金融商品によるトラブル・訴訟の増加等を防止し、顧客への説明責任を果たすことが重要。重要事項の説明方法について「金融サービス提供法」の主な【市場リスク】金利、通貨の価格、【信用リスク】金融機関等の財産、【金銭商品販売先者等】（代理店）また、「勧誘方針」に沿った適正な

保険募集の基本的な流れ

```

    graph TD
        A[ステップ① 事業家の情報等に關する説明] --> B[ステップ② 意向把握、商品の選定、商品説明および重要事項説明]
        B --> C[ステップ③ 契約締結（告知書等・意向確認）]
        C --> D[ステップ④ 保険料の徴収・申込書等との交付]
    
```

ステップ① 事業家の情報等に關する説明	ステップ② 意向把握、商品の選定、商品説明および重要事項説明	ステップ③ 契約締結（告知書等・意向確認）	ステップ④ 保険料の徴収・申込書等との交付
前記募集を行うにあたり、事業家の情報等（情保提供会社等の番号、名称または氏名など）に關して説明します。	意向把握 お客さまのニーズや生活環境、健康状態などを聞き取り、適切な保険商品を提案し、ご希望の商品と一致しない場合は、他の商品を紹介いたします。 推奨販売 前記会社において、複数の保険会社の商品の中から、特定の保険会社の商品を選択してお客さまにご紹介する場合があります。その旨をお客さまへお伝えします。 比較説明 前記会社において、複数の保険会社の商品をご提案する場合は、提案する全ての商品の比較事項をお知らせいたします。 商品説明 主要な契約内容に基づいて簡潔に商品がお客さまの意向とどのように対応しているか、わかりやすく説明いたします。 重要事項説明 「重要事項説明書」表を用いて、簡潔にした商品の「契約概要」「注意喚起事項」をお客さまへお伝えします。また、お客さまがご不明点に感じているほかの諸項目についても、簡潔に説明させていただきます。	告知書提出 特約事項を確認する同意書の提出および他社の重要事項をお客さまに説明のため、お客さまから正しい回答を受けます。 意向確認 申し込もうとする内容が、これまでにお客さまからのお客さまの意向に合致しているか、確認します。 契約締結 お客さまから、申込書と同意書の提出を完了させます。	前記会社からの依頼に基づき、お客さまの保険料を徴収し、申込書等をお客さまに交付します。

工事用物損害補償特約 お支払いする保険金

ALL STARS

事業賠償・費用総合保険

工事用物損害補償特約の概要

ALL STARS

事業賠償・費用総合保険

損失

- 第三者
- 建設中の建物・資材
- 業務災害総合保険
- 従業員のケガのリスク
- 自己負担額
- 1事故につき円または10万円から選択
- なし
- なし

工事対象物のリスク

建設工事保険 組立保険 事業賠償・費用総合保険
『工事用物損害補償特約』

第1章 3.1-1 1.1 工事用物損害補償プランの概要

12

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

▶▶【2023年度の主な取組み】※前頁続き

(5) 損害保険分野で保険金支払手続きを希望されたお客さまを対象に、どの程度ご期待にお応えできた保険金請求サポート等であったのかなど、お手続きいただいた直後にお客さまの率直な生の声を直接お聴きする取組みを実施しています

※「お客さまの声を経営に活かす取組み」として、2021年度から2023年度まで、NPSアンケート調査を実施しておりましたが、お客さまの個々の状況に応じた否定的回答(不満足の表明)の理由などを明確に特定できない調査方法でもあったため、今年度においては、損害保険分野で保険金支払手続きを希望されたお客さまに限定して、お客さまの率直な生の声を直接お聴きする取組みに変更しました。

なお、本取組みは試験的取組みであったため、次年度以降、NPSアンケート調査による方法を含め、見直し、改善を図ってまいります。

2-1. 保険金請求サポート等によるお客さまの満足度状況

成果指標・KPI

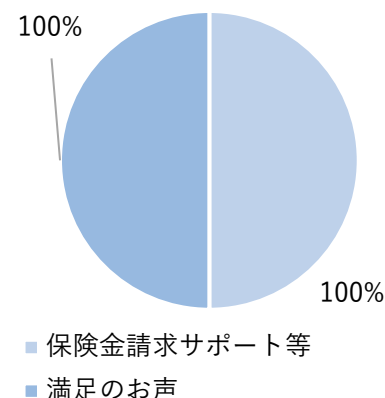
事業年度		保険金請求サポート等件数	「満足」のお声を頂いた件数	割合
2023年度	法人	205件	205件	100.00%
	個人	30件	30件	100.00%
前年比	法人	-	-	-
	個人	-	-	-

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

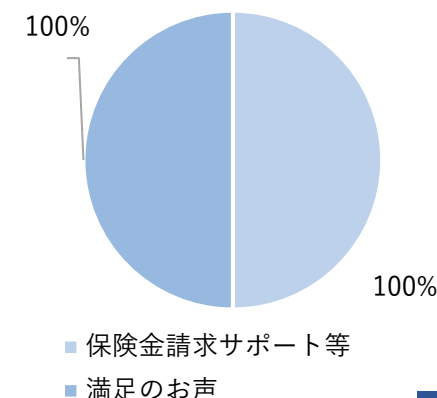
■ お客さまから頂いた「満足」のお声は、保険金請求サポート等に対する度合いであり、保険会社による損害額の認定関係に対する満足度合いではありません

■ 2023年度新たな成果指標・KPI設定のため、前年対比なし

お客さま満足度/法人



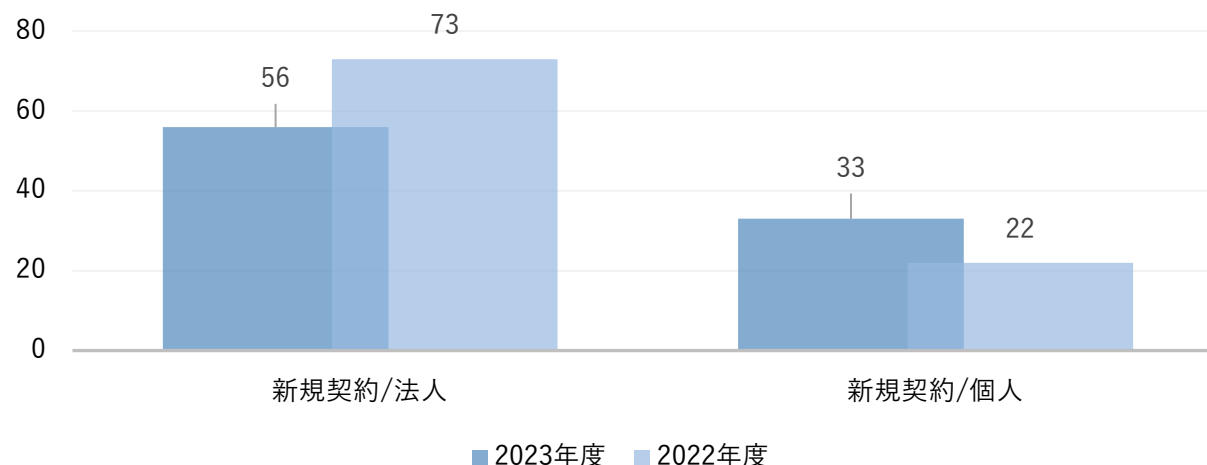
お客さま満足度/個人



[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-2. 損害保険 新規契約状況

成果指標・KPI

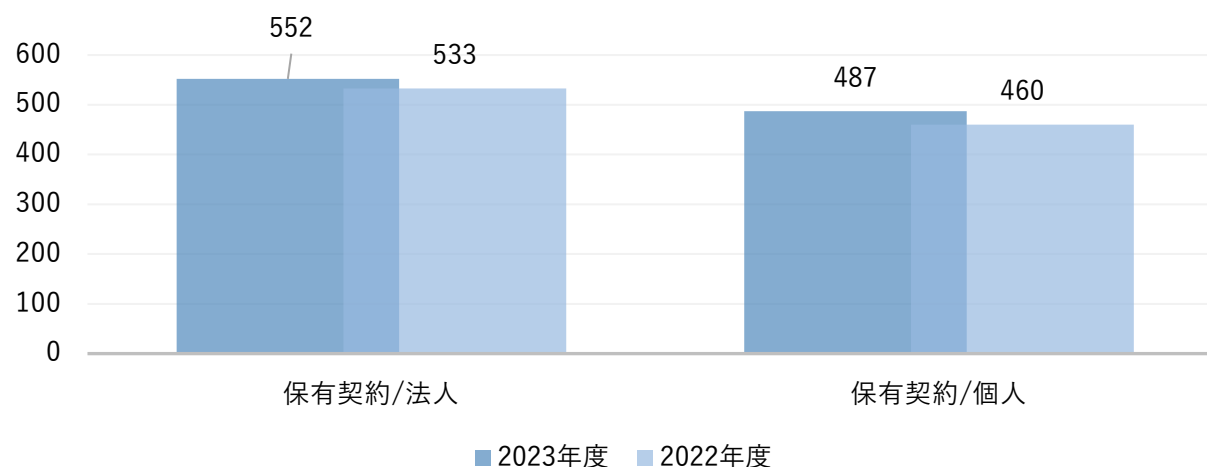


事業年度	法人	個人
2023年度	56件	33件
2022年度	73件	22件
前年比	76.71%	150%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保険始期日ベースで算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

2-3. 損害保険 保有契約状況

成果指標・KPI



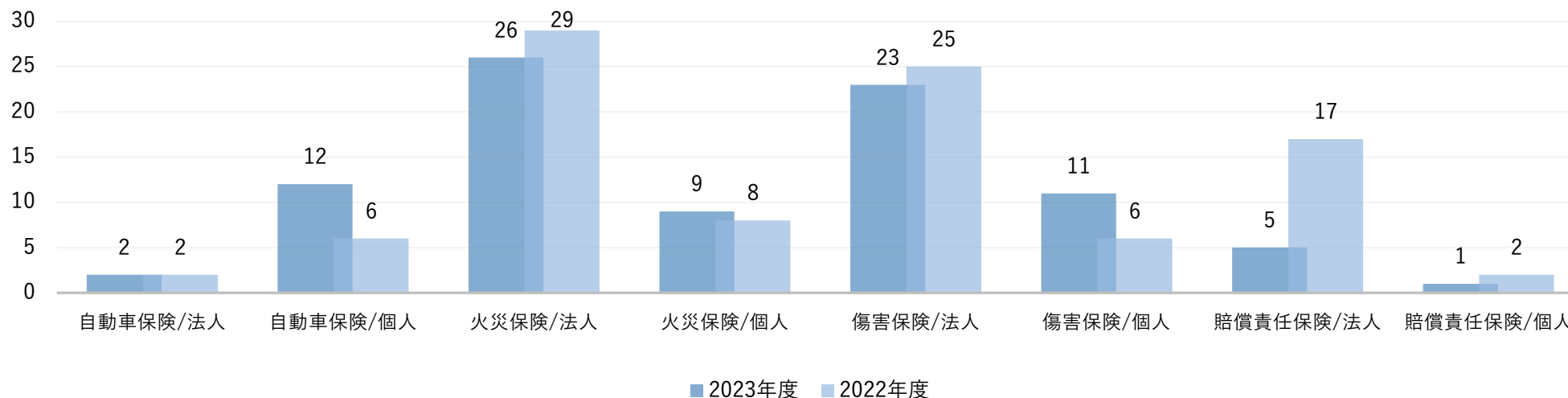
事業年度	法人	個人
2023年度	552件	487件
2022年度	533件	460件
前年比	103.56%	105.86%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-4. 損害保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目							
	自動車保険 /法人	自動車保険 /個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任 保険/法人	賠償責任 保険/個人
2023年度	2件	12件	26件	9件	23件	11件	5件	1件
2022年度	2件	6件	29件	8件	25件	6件	17件	2件
前年比	100.00%	200.00%	89.65%	112.50%	92.00%	183.33%	29.41%	50.00%

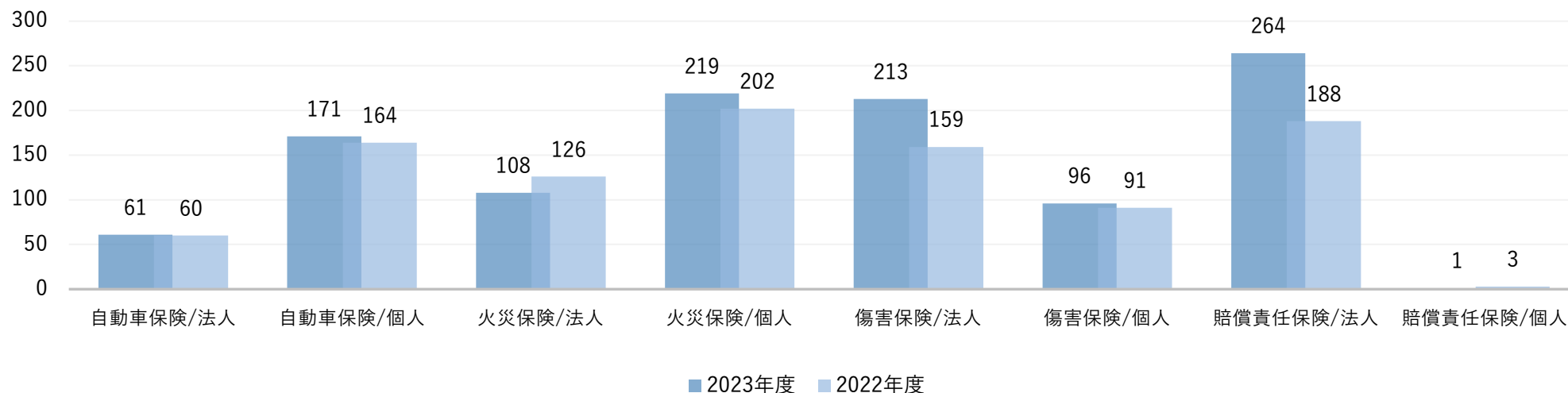
■ 法人契約区分に個人事業主を含む ■ 保険始期日ベースで算定

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-5. 損害保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



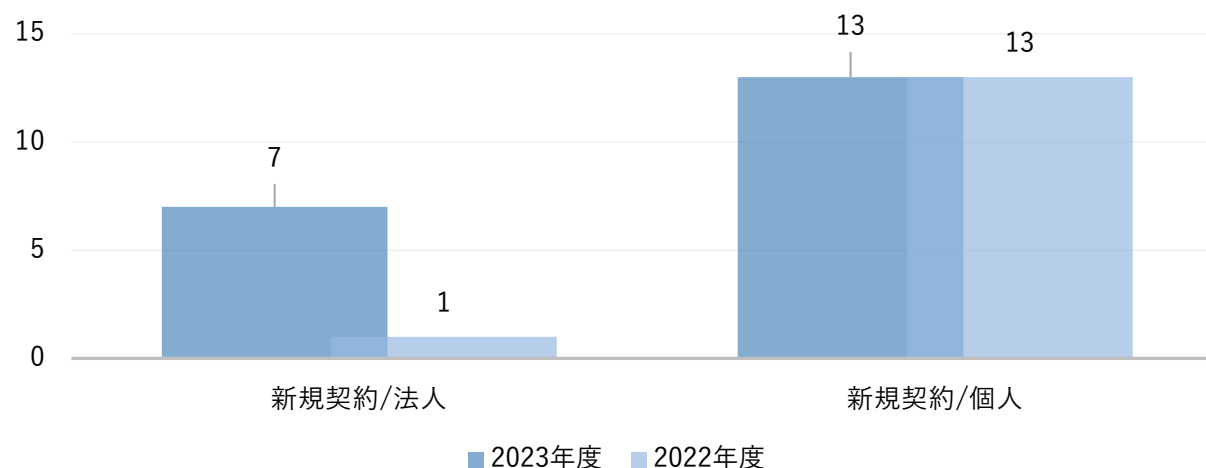
事業年度	保有契約 保険種目							
	自動車保険 /法人	自動車保険 /個人	火災保険 /法人	火災保険 /個人	傷害保険 /法人	傷害保険 /個人	賠償責任 保険/法人	賠償責任 保険/個人
2023年度	61件	171件	108件	219件	213件	96件	264件	1件
2022年度	60件	164件	126件	202件	159件	91件	188件	3件
前年比	101.66%	104.26%	85.71%	108.41%	133.96%	105.49%	140.42%	33.33%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-6. 生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

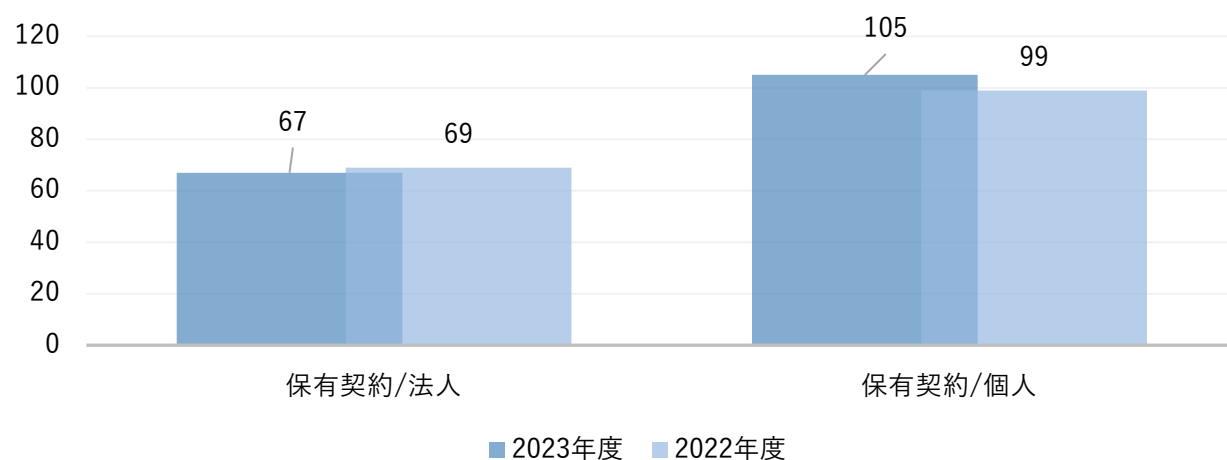


事業年度	法人	個人
2023年度	7件	13件
2022年度	1件	13件
前年比	700.00%	100.00%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

2-7. 生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



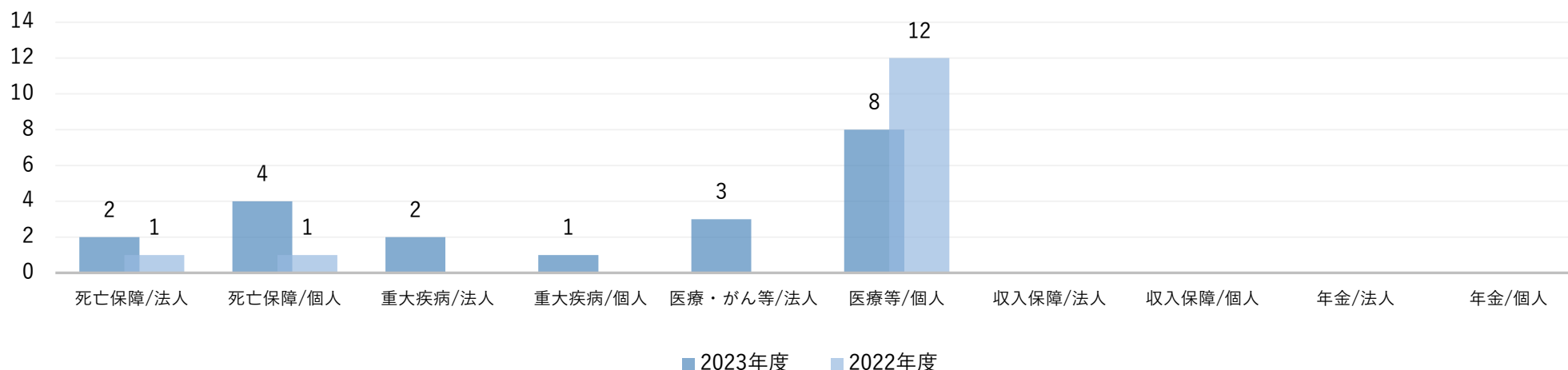
事業年度	法人	個人
2023年度	67件	105件
2022年度	69件	99件
前年比	97.10%	106.06%

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-8. 生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



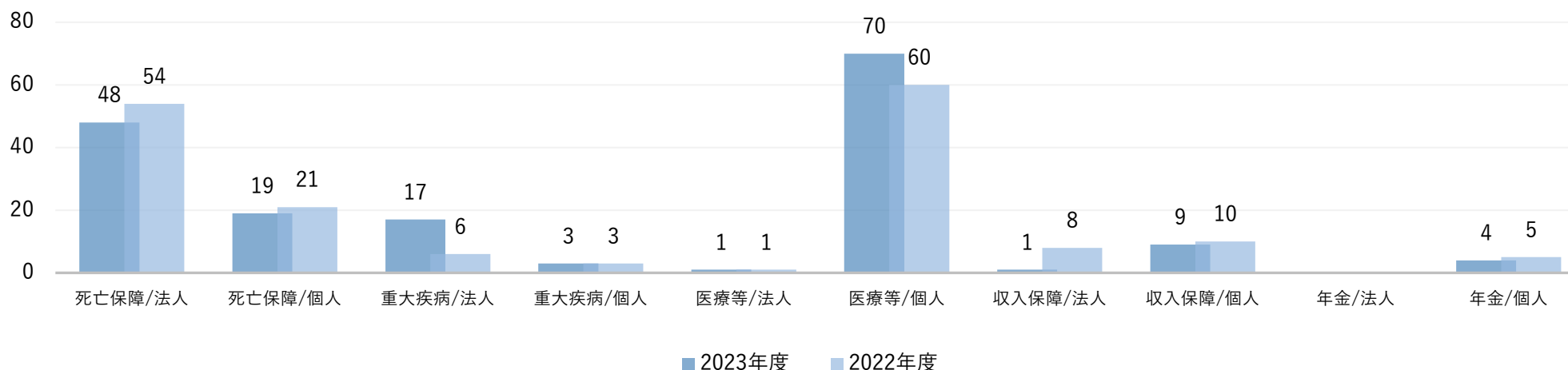
事業年度	新規契約 保険種目									
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	重大疾病 /法人	重大疾病 /個人	医療・ がん等 /法人	医療・ がん等 /個人	収入保障 /法人	収入保障 /個人	年金 /法人	年金 /個人
2023年度	2件	4件	2件	1件	3件	8件	0件	0件	0件	0件
2022年度	1件	1件	0件	0件	0件	12件	0件	0件	0件	0件
前年比	200.00%	400.00%	-	-	-	66.66%	-	-	-	-

- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 責任開始日ベースで算定
- 「医療・がん等」に「介護保険」を含む
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-9. 生命保険 保険種目別保有契約状況

成果指標・KPI



事業年度	新規契約 保険種目									
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	重大疾病 /法人	重大疾病 /個人	医療・ がん等 /法人	医療・ がん等 /個人	収入保障 /法人	収入保障 /個人	年金 /法人	年金 /個人
2023年度	48件	19件	17件	3件	1件	70件	1件	9件	0件	4件
2022年度	54件	21件	6件	3件	1件	60件	8件	10件	0件	5件
前年比	88.88%	90.47%	283.33%	100.00%	100.00%	116.66%	12.50%	90.00%	-	80.00%

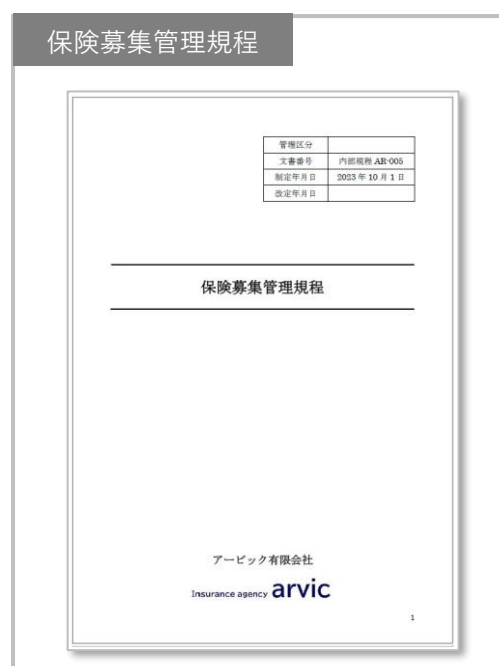
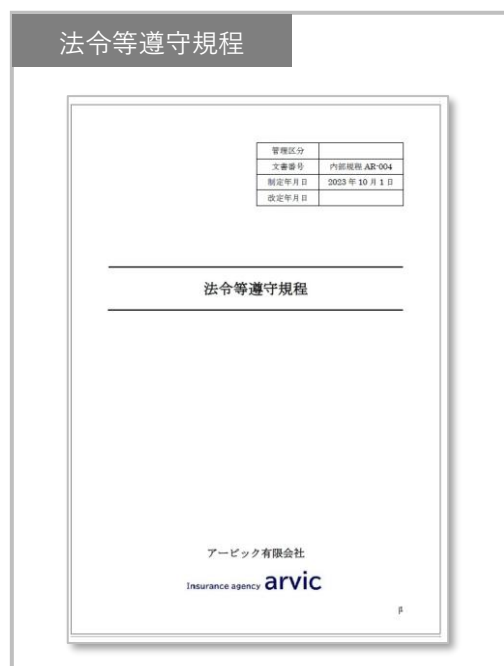
- 法人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約を含む
- 「医療・がん等」に「介護保険」を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

【取組状況3】 利益相反の適切な管理

当社ではお客さまの利益が不当に害することがないように「各種内部規程」「業務・コンプライアンスマニュアル」を策定、並びに改定等して社内周知を徹底しているとともに、保険商品販売手数料の多寡などで提案することがない体制整備に取り組んでいます。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (1) 社内規程の全面改定(2023年10月)、及び業務・コンプライアンスマニュアルを加筆改定(2024年6月)し、これらの遵守とお客さま保護に向けた教育・研修を徹底しています
 - (2) 管理責任者による「意向把握シート(対応履歴を含む)/保険分野・種目別」の記録の点検を定期的を実施しています
(意向把握や比較推奨販売の適切性確認、及びお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引有無の確認など)
 - (3) 外部専門家等による意向把握シートのサンプリング調査及び内部管理・検証体制の実効性確認を年1回実施しています
- ※ 常時対象取引の有無の確認をしていますが、2023年度においても対象取引は認められていません



[取組状況4] お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社では「お客さまには理解よりも納得を」の観点から、原則、対面による保険募集を基本として、保険商品・サービスの内容・特性等について、分かりやすい資料を用いて丁寧な説明と、お客さまに必要かつ重要な情報の提供に努めています。特に特定保険契約(市場リスクを有する生命保険商品)では、お客さまにご負担いただく諸費用等の詳細やリスクなど、適切な情報提供に努めています。

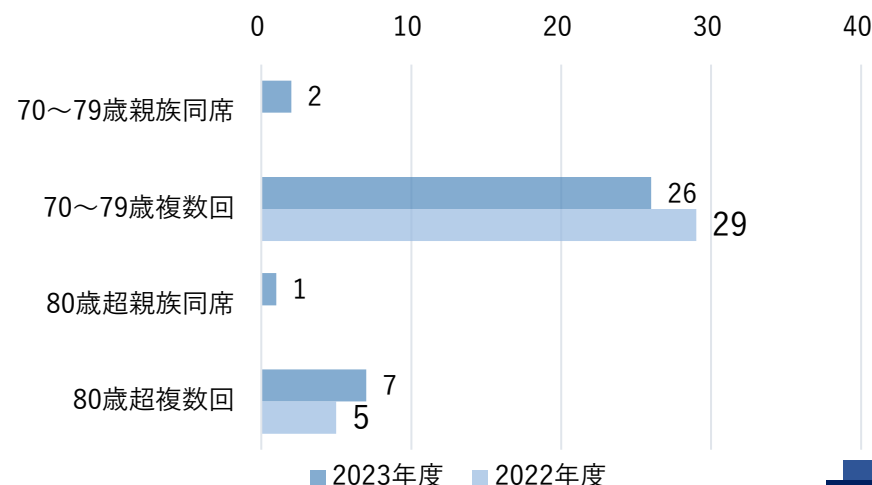
▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (1) 特定保険契約(市場リスクを有する生命保険商品)のお客さまに対するリスク・リターンの関係性、基本的構造、及びお客さまが負担すべき手数料など、費用が生じる場合の当該手数料に関する情報提供を行ったうえで、適切な適合性確認を実施しています
- (2) お客さまの意向、保険商品の合致性、振り返りなど、「保険募集に関するチェックシート」を使用した最終確認と御署名の取付、並びに管理責任者による「保険募集に関するチェックシート」の記録の定期的点検を実施しています
- (3) 70歳以上のお客さまには、意思能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、かつトラブル未然防止策として、ご親族の同席のお願い、複数回の面談等を実施しています。さらに80歳超のお客さまには、よりきめ細やかなプレミアム対応を実施しています

4-1. 特に配慮が必要と思われるお客さま(高齢者)に対する配慮対応状況

成果指標・KPI

事業年度		対応区分		
		親族同席	複数回等	合計
2023年度	70～79歳	2件	26件	28件
	80歳超	1件	7件	8件
2022年度	70～79歳	0件	29件	29件
	80歳超	0件	5件	5件
前年比	70～79歳	200.00%	89.65%	96.55%
	80歳超	100.00%	140.00%	160.00%



■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

【取組状況5】 お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

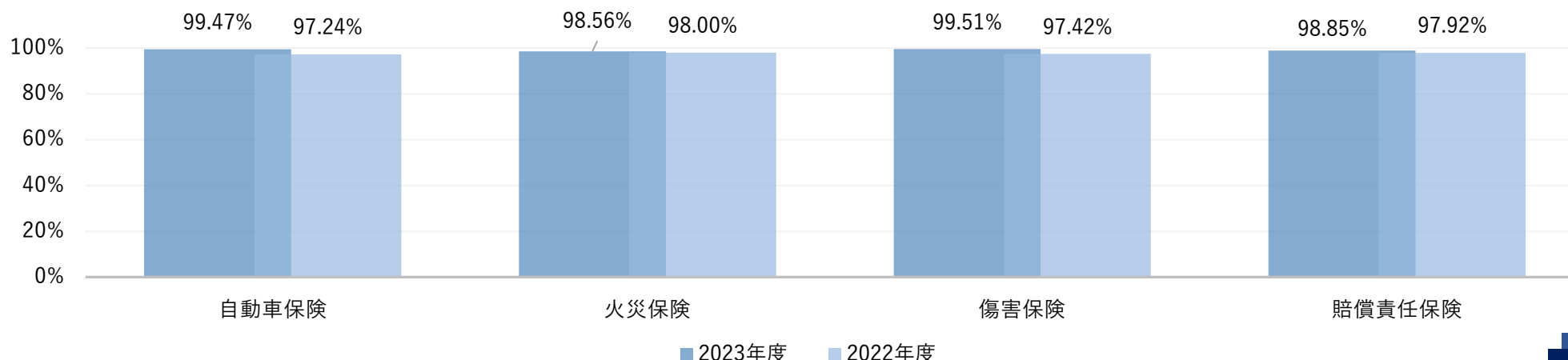
当社ではお客さまの生涯にわたる安心をお届けするために、お客さまに一人ひとりにふさわしいサービスの提供にこだわっています。これらの結果として損害保険の更改契約率、及び生命保険の継続率の高い数値は、お客さまのご契約内容のご理解、並びにご加入をいただいた後の適切なアフターフォローとお客さまに喜ばれるサービスなどにご満足と信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

- (1) 独自の「お客さまシート」により保険加入状況をとりとまとめ、新たなリスクに備える契約見直しや複数種目を組み合わせた「トータルリスクシミュレーションサービス」を実施しています(※詳細は「法人顧客の複数契約状況」で公表しています)
- (2) 保険事故・保険金請求等の一元管理をしています(※詳細は「損害保険事故・保険金請求等対応サービス状況」で公表しています)
- (3) 火災保険の長期契約者に対して、住宅修理に関する悪質なサポート業者の注意喚起資料を送付するなど、サポートに努めています
- (4) 毎月1回の全体会議において、代表取締役が中心となりアフターフォロー及び保全進捗状況を確認しています

5-1-(1). 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI



[取組状況5] お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

5-1-(2). 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI

保険種目	2023年度	更改率算定基礎	2022年度	前年比
自動車保険	99.47%	満期数:188件/更改手続数:187件	97.24%	102.29%
火災保険	98.56%	満期数:139件/更改手続数:137件	98.00%	100.57%
傷害保険	99.51%	満期数:204件/更改手続数:203件	97.42%	102.14%
賠償責任保険	98.85%	満期数:174件/更改手続数:172件	97.92%	100.94%
平均更改率	99.15%	満期数:705件/更改手続数:699件	97.88%	101.29%

■ 法人契約・個人契約合算による数値

■ 満期数とは当該契約が満期日を迎えた数をいう

■ 更改手続数とは満期数に対して更改手続を行った数をいう

■ 平均更改率は合計の満期数に対する更改手続数で算定

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

5-2. 生命保険 継続契約状況 [保険会社別]

成果指標・KPI

保険会社	2023年度	2022年度	前年比
大同生命保険株式会社	MOF37か月継続率 -	MOF37か月継続率 100.00%	-
	MOF25か月継続率 100.00%	MOF25か月継続率 100.00%	100.00%
三井住友海上あいおい生命保険株式会社	IQA60か月継続率 84.60%	IQA60か月継続率 84.00%	100.71%
	IQA24か月継続率 96.80%	IQA24か月継続率 100.00%	96.80%
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	IQA60か月継続率 70.80%	IQA60か月継続率 100.00%	70.80%
	IQA24か月継続率 44.60%	IQA24か月継続率 100.00%	44.60%

■ 継続率の基準は各社で定めるところ

■ 法人契約・個人契約合算による数値

■ 「MOF継続率」は算定期間を契約日とする契約について、一定期間の保険料が払い込まれた率をいう

■ 「IQA継続率」は算定期間内に成立した契約について前月末までに継続した契約の率

■ 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

※ 保険会社システムの都合により、大同生命保険の「MOF37か月継続率」の数値を記載できないため「-」表示、よって前年対比なし

[取組状況5] お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

当社では特に企業のお客さま(法人)には経済環境や社会環境の変化に伴い、事業継続のためのリスクアセスメントの観点から、複数の保険商品を組み合わせたトータルリスコンサルティングを、個人のお客さまにはライフプランの実現を第一に考え、複数の保険商品・サービスを組み合わせる提案に努めています。これらの結果として複数種目の契約数の増加は、当社の専門性高いコンサルティングにご満足と信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

▶▶【2023年度の主な取組み】

- (1) リスクマッピングを用いたコンサルティングを実践しています
- (2) 中小企業庁「事業継続力強化計画」認定企業として、強み、ノウハウを活かすリスクアセスメントを実践しています
- (3) 定期的社内研修、勉強会を通して、コンサルティング能力の共有と評価を実施しています

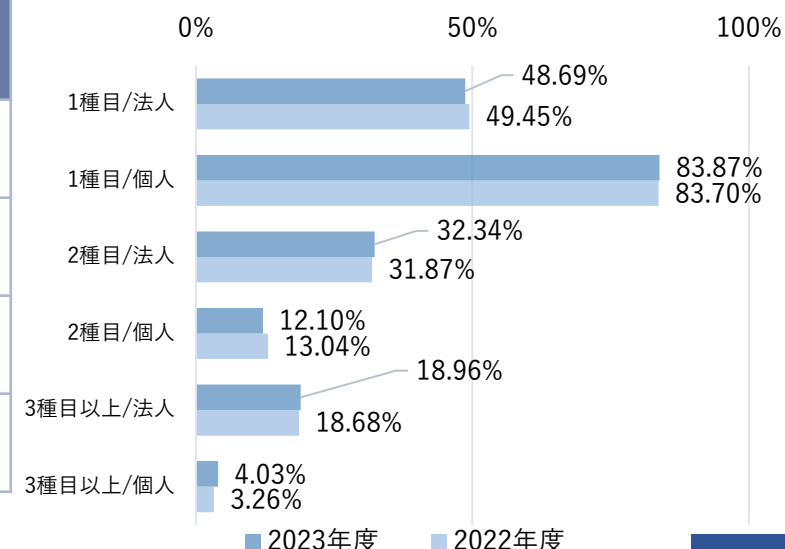
5-3. 複数種目契約状況

成果指標・KPI

複数種目 契約種別	2023年度		2022年度		前年比
	法人	個人	法人	個人	
1種目	131件 (48.69%)	312件 (83.87%)	135件 (49.45%)	308件 (83.70%)	100.00%
2種目	87件 (32.34%)	45件 (12.10%)	87件 (31.87%)	48件 (13.04%)	97.77%
3種目以上	51件 (18.96%)	15件 (4.03%)	51件 (18.68%)	12件 (3.26%)	104.76%
合計	269件 (100.00%)	372件 (100.00%)	273件 (100.00%)	368件 (100.00%)	100.00%

■ 契約期間1か月未満の工事保険等は含まない

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値



[取組状況5] お客さま一人ひとりにふさわしいサービスの提供

当社ではお客さまからご連絡をいただく事故の内容、発生状況を正確に聴衆するとともに保険会社と迅速な連携を図り、事故解決及び適切な保険金が支払われるまで、お客さまの不安やストレスを軽減するアドバイスに尽力しています。

これらの結果として保険金事故・付帯サービスの対応数の増加は、よりお客さまへ寄り添う機会であり、日頃から信頼をいただけていることを示す指標のひとつと考えています。

▶▶【2023年度の主な取組み】

(1) お客さまに対して、当該保険金支払が「基本補償」から支払いが行われたものであるのか、又は「特約補償」から支払われたものであるのかについて契約内容を示しながら、お客さまに具体的な説明を行う取組みをしています

(2) 事故対応・事故内容・保険金請求等のすべてを履歴として記録、管理し、全体会議で対応進捗を確認・共有しています

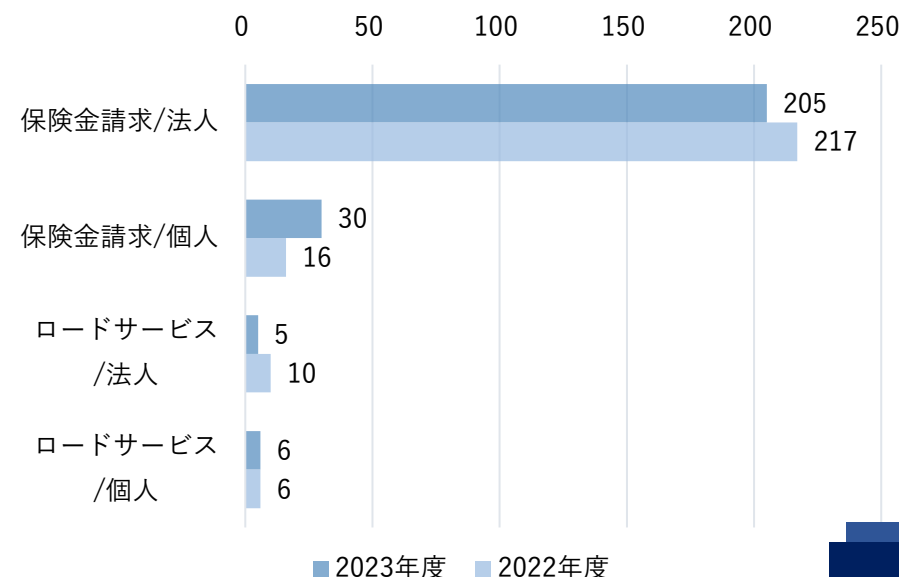
5-4. 損害保険事故・保険金請求対応サービス状況

成果指標・KPI

事業年度		対応サービス区分		
		保険金請求	ロードサービス	合計
2023年度	法人	205件	5件	210件
	個人	30件	6件	36件
2022年度	法人	217件	10件	227件
	個人	16件	6件	22件
前年比	法人	94.47%	50.00%	92.51%
	個人	187.50%	100.00%	163.63%

■ 事故発生日・ロードサービス利用日ベースで算定

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値



[取組状況6] お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育

当社では金融事業者として職業倫理の定着を図るため、企業としてのガバナンス態勢の強化に取り組んでいます。また、お客さま主義(本位)の業務運営の本質に言及し、お客さま主義(本位)の真の価値の提供にこだわり続けるため、毎月1回以上の従業員教育・研修を継続しています。これらの結果として社内外の研修実施の増加は、お客さまに安心を提供し信頼関係をより構築できる「人財」育成の機会を示す指標のひとつと考えています。

▶▶【2023年度の主な取組み】

- (1) 全体会議を毎月開催し、業務運営における課題の抽出及び解決策を共有しています
- (2) 年間研修カリキュラム(プログラム)の作成し、これらに基づいた教育・研修を通じて、お客さま主義(本位)の意識の醸成を目的とする人材教育を実施しています
- (3) コンプライアンス関連、営業技能及び事務・保全関係の従業員教育・研修を強化し、適切なガバナンス態勢の構築に努めています
- (4) 従業員が自らの成長性に気づき、やりがいをもって業務に取り組むことができるよう、社内評制度を採り入れ、モチベーションの保持・向上に努めています

従業員教育・研修資料例

従業員教育・研修資料例

発見から排除までの流れ

反社会的勢力 (疑念含む) 情報入手

調査 (警察等に照会)

反社会的勢力と 確定した場合

対策会議

防犯対策

排除通知等

【排除条項】

第9条 (重大事由による排除)

1 当社は、次のいずれかに該当する事由がある場合には、保険契約者に対する損害賠償請求権、被保険者または保険金を受取るべき者が、当会社との保険契約に基づき保険金を支払われることを目的として損害等を生じさせ、または生じさせようとしたとき、

① 被保険者または保険金を受取るべき者が、この保険契約に基づく保険金の請求について、詐欺を行い、または行おうとしたとき、

② 被保険者または、次のいずれかに該当する者であるとき、

ア、反社会的勢力 (注) に該当すると認められるとき、イ、反社会的勢力 (注) に対して資金等を提供し、または便宜を提供する等の関与をしていると認められるとき、ウ、反社会的勢力 (注) を不当に利用していると認められるとき、エ、個人であるにもかかわらず、反社会的勢力 (注) がその法人の経営を支配し、またはその法人の経営に実質的に関与していると認められるとき、オ、その親族反社会的勢力 (注) と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき、

③ ①から②までに掲げるもののほか、被保険者、被保険者または保険金を受取るべき者が、①から②までの事由がある場合と同程度に、当会社からこれらの者に対する信頼を失い、この保険 契約の存続を阻害する重大な事由を生じたとき、(注) 暴力団、暴力団員 (暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含みます。)、暴力団系 構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力をいいます。

2024年3月計上書類締切日および各種スケジュールのご案内

ATG損害保険株式会社

■社上業務日程表■

キヤッシュレス対応商品一覧 (損害保険・マシ)

2023年7月現在

商品名	現金払い決済	クレジットカード決済	QRコード決済	銀行振込	口座振替
自動車損害保険 (ハイパー任意特約)	○	○	×	×	○
火災・盗難損害保険 (スーパー任意特約)	○	○	×	×	○
自動車損害保険 (基本型・30万円)	○	○	×	×	○
自動車損害保険 (ミニ・30万円)	×	×	×	×	○
自動車損害保険 (ミニ・10万円)	×	×	×	×	○
国内旅行損害保険	×	×	×	×	○
海外旅行損害保険	×	×	×	×	○
旅行傷害損害保険	×	×	×	×	○
旅行傷害損害保険 (ミニ・10万円)	×	×	×	×	○

※ 上記、更新後特約

※ 上記の以下の特約については、変更時の最低保険料も適用可能

一般損害自動車損害保険・盗難自動車損害保険 (基本型・30万円)・グループ損害保険 (スーパー任意特約)

※ 1 法人・個人・事業主のいずれかにより利用・利用・社会福祉法人のみの利用のいずれかにより利用

※ 2 新規、更新のみ (手続申請・変更は対象外)

※ 3 新規、更新のみ (手続申請・変更は対象外)

※ 4 新規、更新のみ (手続申請・変更は対象外)

※ 5 一般法人・個人・事業主のいずれかにより利用・利用・社会福祉法人のみの利用のいずれかにより利用

※ 6 ASG CONNECTで計上する変更は対象外

※ 7 新規、更新のみ

※ 8 ASG CONNECT、ASG CONNECT 2.0に必要となる変更は対象外。また、契約時の価格方法が明示されていなければ変更時も対象外。

※ 9 契約時の価格方法が明示されていなければ変更時も対象外

※ 10 会社計上の企業包括のみ対象

※ 11 包括契約のみ対象

※ 12 一般法人・個人・事業主のいずれかにより利用・利用・社会福祉法人のみの利用のいずれかにより利用

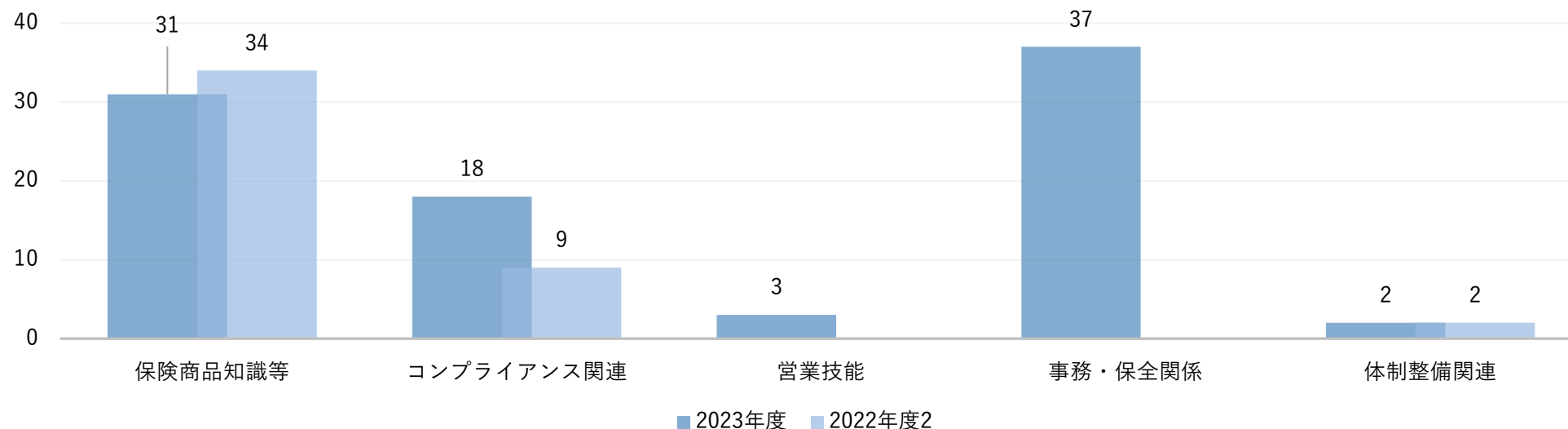
※ 13 手続申請・更新計上する契約のみ対象

上記 (注) 以外でも対象外となるケースもあります。詳細は、必ずマニュアルや取扱説明書でご確認ください。

[取組状況6] お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育

6-1. 人材育成・従業員教育・研修状況

成果指標・KPI



カリキュラム	2023年度	2022年度	前年比
保険商品知識等 [当社講師・保険会社講師]	31回	34回	91.17%
コンプライアンス関連 [当社講師・保険会社講師]	18回	9回	200.00%
営業技能(ロープレ等) [保険会社講師]	3回	-	-
事務・保全関係 [当社講師・保険会社講師]	37回	-	-
体制整備・業務品質関連 [外部監査機関講師]	2回	2回	100.00%
合計	89回	45回	197.77%

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

【取組状況6】 お客さま主義(本位)のガバナンス態勢と人材教育

当社ではコンプライアンス推進体制の維持、内部管理・監督態勢の実効性、及び「お客さま主義(本位)」の業務運営の定着状況を検証するため、管理責任者による内部管理点検と外部専門家等による外部監査を実施しています。

これらの結果として内部点検、外部監査の実施頻度の増加は、組織としてお客さま主義(本位)の業務運営の啓発と定着に向けた改善の機会を示す指標のひとつと考えています。

▶▶ 【2023年度の主な取組み】

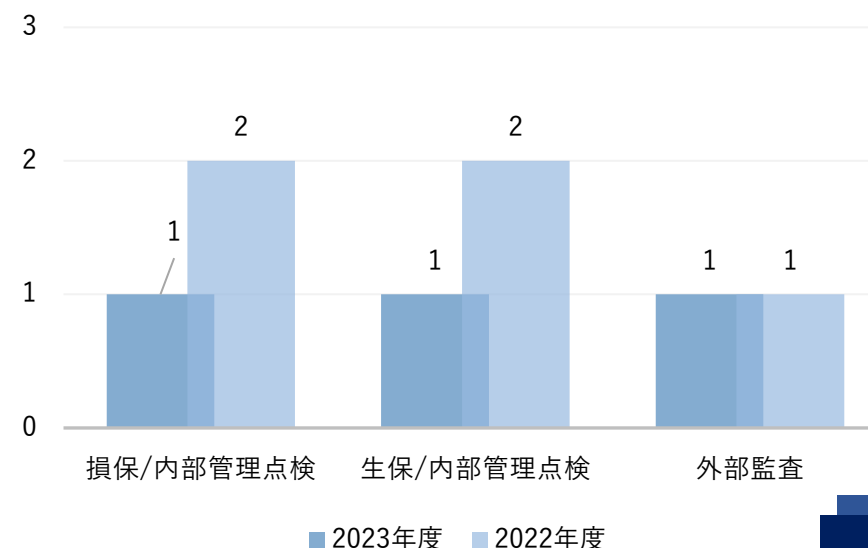
- (1) 管理責任者による内部管理点検を実施しています
- (2) 外部専門家等による外部監査を年1回実施しています(※2024年8月の外部監査では、さらに前年評価を上回る結果でした)
- (3) 外部専門家等による外部監査結果(評価・指摘事項等)を全体会議で共有し、取組改善事項を次年の重要課題に位置付けしています

6-2. 内部管理点検・外部監査状況

成果指標・KPI

内部点検区分	2023年度	2022年度	前年比
損害保険分野の内部管理点検	1回	2回	50.00%
生命保険分野の内部管理点検	1回	2回	50.00%
外部専門家等の外部監査	1回	1回	100.00%
合計	3回	5回	60.00%

- 内部点検には、保険会社の指示による点検を含む
- 被監査部門：経営部門(書面監査及びヒアリング)・営業部門(書面監査)
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値



[取組状況7] お客様主義(本位)を実現する職場環境づくり

当社では企業価値の向上に資する取組み(認定制度の取得、プロジェクトに参画、登録など)を推進しています。これらの取組みによって従業員の職業意欲や士気を高める環境となり、結果として業務改善や当社の経営安定に反映するものと考えています。

▶▶【2023年度の主な取組み】

- (1) 中小企業庁「事業継続力強化計画」の申請・認定
- (2) 経済産業省「健康経営優良法人」申請・認定
- (3) 徳島県「はぐくみ支援企業」申請・認定
- (4) 一般社団法人メディポリス医学研究所 ディポリス国際陽子線治療センター「がん撲滅応援団」参画
- (5) 社内DX推進「顧客管理システム(保険VOSシステム)の導入・運用」

7-1-(1). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

成果指標・KPI

●中小企業庁

【事業継続力強化計画】

近年多発している大規模な自然災害に対する事前対策の取組みとして中小企業庁が推進している事業継続力強化計画の認定を受けています。



[事業継続力強化計画 | 中小企業庁](#)

●経済産業省

【健康経営優良法人認定制度】

地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優良な健康経営を実践している企業として認定を受けています。



[健康経営優良法人認定制度 \(METI/経済産業省\)](#)

[取組状況7] お客さま主義(本位)を実現する職場環境づくり

7-1-(2). 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

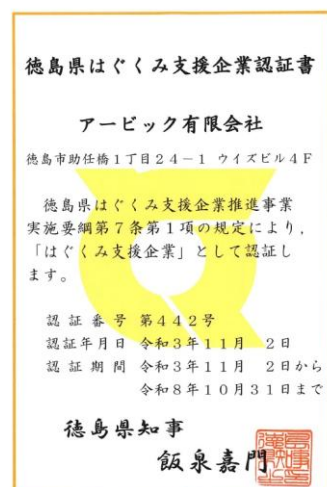
成果指標・KPI

●徳島県

【はぐくみ支援企業認定】

次世代育成支援の一環として、子どもを産み育てながら働き続けることができる「子育てに優しい職場環境づくり」に積極的に取り組んでいる企業として認定を受けています。

[徳島県はぐくみ支援企業認証制度について | 徳島県ホームページ \(tokushima.lg.jp\)](http://tokushima.lg.jp)



●一般社団法人メディポリス医学研究所 メディポリス国際陽子線治療センター

【がん撲滅応援団】

メディポリス国際陽子線治療センターの理念に賛同し、「メディポリスのがん撲滅活動(予防/早期発見/治療)および患者QOL向上を目指した活動に積極的に応援する企業として参画しています。

< 当社の「がん撲滅への想い」 >
・がんで亡くなる人0の時代へ



[がん撲滅応援団 \(medipolis-ptrc.org\)](http://medipolis-ptrc.org)

[取組状況7] お客さま主義(本位)を実現する職場環境づくり

7-2. 社内DX推進による顧客体験・満足度の向上に向けた取組み

成果指標・KPI

●顧客管理(CRM)のDX推進

【顧客管理システム(保険VOSシステム)の導入・運用】

DX化を推進することによって、顧客情報を活用して業務プロセスの自動化や効率化が進められ、顧客とのコミュニケーションの強化(関係性の強化)も可能となり、顧客満足度の向上によって自社の優位性が高まることを目的としています。



- マーケティング戦略
- 顧客満足度の追求

マーケ
ティング

- 見込顧客の精査
- 商談・案件管理

営業活動

CRM
顧客管理
システム

サポート

ご契約

- 契約・保全管理・対応
- 保険事故管理・対応
- 情報の共有
- お客さまの声のフィードバック

- 保険商品・サービスの提供

[取組状況7] お客さま主義(本位)を実現する職場環境づくり

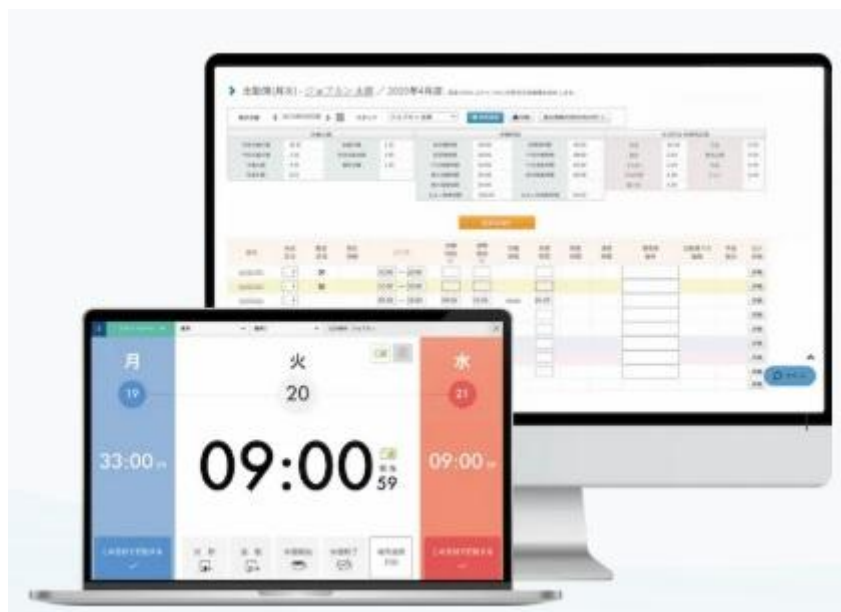
7-3. 社内DX推進による従業員の労務管理・働きやすさの向上に向けた取組み

成果指標・KPI

●労務管理のDX推進

【ジョブカン勤怠管理の導入・運用】

労務管理のDX化に推進により、勤怠情報の見える化のほか、従業員にストレスを与えることなく休暇申請や承認フローもスムーズに行え、職場労働環境の改善や、従業員の健康管理、働きやすさの向上を目的としています。



▶▶ 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社方針・取組状況の非該当(対象外)一覧

当社は金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則(2021年1月15日改訂)」の原則2～7(これらに付されている(注)を含む)に掲げる項目のうち、原則5(注2)、原則6(注2)、原則6(注3)は、当社の「お客さま主義(本位)の業務運営方針」の対象外であることを公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則			非該当	非該当理由
原則5	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである((注2)～(注5)は手数料等の情報を提供する場合においても同じ)。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
原則6	(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、本原則は対象としておりません。
	(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性等を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においては、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行うべきである。	非該当	当社における業務形態上、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、本原則は対象としておりません。

※ この取組状況報告は、2023年度の実績です。したがって、本頁に記載している【金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する当社方針・取組状況の非該当(対象外)一覧】では、2021年1月15日、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則(2021年1月15日改訂)」との対応を示しています。

▶▶ お客さま主義(本位)の業務運営方針に基づく取組状況報告・対応関係表についてのお問い合わせ先

保険代理店 アービック株式会社
経営管理部門 取締役 板東冬希子
所在地 徳島県徳島市助任橋1丁目24-1 ウィズビル4階
電話番号 088-657-2150
営業時間 平日9時00分～18時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります
<https://www.arvic.net/contact>

arvic
Insurance agency