

天満フィナンシャルグループ株式会社

「お客様本位の業務運営」

# 取組状況報告書

2025年度(2025年7月～2026年6月)

# KPIの状況

	KPI項目	目標値	2025年度	KPIによる進捗確認を行う取組状況
1	意向把握記録(対応履歴)の入力率	100%	45%	取組方針2(お客様の最善利益の確保) 主な取組1・2
2	研修回数	13回以上	18回	取組方針3(利益相反の適切な管理) 主な取組1 取組方針5(方針浸透に向けた取り組み) 主な取組1
3	特定保険契約の契約者に年1回以上のコンタクト率	100%	45%	取組方針2(お客様の最善利益の確保) 主な取組4
4	意向把握記録内容の毎月1回の確認・承認率	100%	40%	取組方針3(利益相反の適切な管理) 主な取組3
5	早期消滅契約等の適合性の検証率	100%	30%	取組方針2(お客様の最善利益の確保) 主な取組5
6	お客さまの声の件数	月50件	月54件	取組方針4(お客様の声を活かす取り組み) 主な取組1
7	自己点検・外部監査の実施回数	各年1回以上	各1回	取組方針5(方針浸透に向けた取り組み) 主な取組2

# 取組方針1

## お客様本位の業務運営について<原則1に対応>

当社は、経営理念に「顧客と社会のための価値創造」を掲げております。すべてのお客様に寄り添い、お客様に質の高いサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営において、お客様本位で行動するよう努め、社会全体に対しても貢献し、持続可能な価値を提供することを目指します。なお、本方針はより良い業務運営を実現するために定期的に見直しを行い、公表します。

# 主な取り組み

- 1.本方針に対応する主な取り組み状況を「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」として取りまとめを行い、役員・業務管理責任者を中心メンバーとする態勢整備チームにて審議を行ったうえで、役員会へ報告を行い、定期的に更新・公表します。
- 2.本方針および取り組み内容の定着を測る指標として、各種KPI(重要業績指標)を定め、役員会等、社内会議の場でその進捗を確認し、更なる取組強化につなげてまいります。

# 取組状況 1

コンプライアンスプログラムを策定し、  
法令等遵守を通じた体制(態勢)整備を強化！

態勢整備チーム始動！

2026年度 コンプライアンス・プログラム

大項目	中項目	小項目	プログラムの趣旨・目的・概要
I コンプライアンス体制の確立	①コンプライアンス・プログラムの策定・研修実施	①コンプライアンス・プログラムの策定	●コンプライアンス基本方針を作成し、年2回実施内容の検証を図る
		②コンプライアンス・プログラムの研修実施	●従業員に対して、策定したコンプライアンス・プログラムを適切に研修実施し、推進を図る
	②コンプライアンス体制の強化	①コンプライアンス推進月間の設定	●8月をコンプライアンス推進月間とする。 ●セルフモニタリングの実施、検証を行う。
		②コンプライアンス違反の撲滅	●不祥事件(法令違反)、会社規則違反、異例取扱、個人情報漏えいの撲滅推進を行う。 【数値目標】上記事案発生数:0件
II コンプライアンス実現のための研修計画	コンプライアンス研修と理解度確認テストの実施	①コンプライアンス研修の実施	●募集コンプライアンスガイドを元に毎月1回研修を実施する ●保険会社の実施するコンプライアンス研修を受講する
		②理解度確認テストの実施	●研修実施内容に基づく理解度テストを適宜実施する ●保険会社の実施する理解度テストを受講する
III 自己点検・内部管理体制の強化	セルフモニタリングの実施		●募集コンプライアンスガイド記載のチェックリストや保険会社の提供するチェックリストに基づいて、モニタリング項目を設定する。 ●定期的にセルフモニタリングを実施する。 ●上記結果の検証を行う。

	責任者	役割	氏名
1	統括責任者	経営全般に関する統括 人事・総務・経理等の管理に関する業務	瀧川さん
2	業務管理責任者	保険募集管理に関する業務 法令等遵守(コンプライアンス)の推進に関する業務 顧客サポート(お客さまの声)に関する業務 自己点検(内部監査)に関する業務と改善取組 体制(態勢)整備に関する業務	西澤さん
3	業務管理担当者	支店における業務管理責任者のサポート業務	本店、(広島・徳島) 池田さん 福井支店 田中さん 岐阜支店 西澤さん
4	教育管理責任者	社員への各種教育・管理・指導に関する業務	佐藤さん
5	個人情報管理責任者	個人情報の安全管理等の推進に関する業務 個人情報の外部委託の管理に関する業務 個人情報の取扱に関する教育・管理・指導 その他、当社における個人情報の安全管理に関する業務	瀧川さん
6	個人情報管理者	拠点における 個人データの利用申請の承認及び記録等の管理 個人データの取扱状況の把握 個人データ管理責任者への報告 その他、所管部署における個人データの安全管理に関すること	本店、(広島・徳島) 池田さん 福井支店 田中さん 岐阜支店 西澤さん

## お客様の最善の利益の確保について <(原則2.4.5.6)に対応>

# 取組方針2

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、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、お客様の知識、ご経験、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、お客様に重要な情報を提供した上で、ご意向や実情に沿った最もふさわしい商品を提供いたします。

## 主な取り組み

- 1.市場リスクが存在する商品については、専用の意向把握ツールを活用しながら、お客様のご意向を適確に把握するとともに、お客様の年齢、投資知識、ご経験等を踏まえ、商品内容やリスク内容等について分かりやすく適切な情報提供を行います。(KPI:意向把握記録(対応履歴)の入力率)
- 2.お客様の最善の利益を確保すべく、契約内容や付帯サービスの内容、重要事項等について、お客様にご理解、ご納得いただけるよう十分かつ重要な情報提供を行います。(KPI:意向把握記録(対面履歴)の入力率)
- 3.お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望等については、速やかに保険会社と連携を取り、代理店として適切なフォローアップを実施します。
4. 特定保険契約に関してお客様にご負担いただく手数料・諸費用については保険会社から提供されたパンフレット・ツール等を活用し、丁寧にご説明します。また、特定保険契約に関するお客様へのアフターフォローについては、アフターフォローマニュアルに則り、年1回以上のコンタクト(訪問、電話等)を取るようになります。(KPI:特定保険契約の契約者に年1回以上のコンタクト率:100%)
- 5.保険期間2年以上の長期契約について、契約締結から1年以内に契約が消滅してしまった場合等、募集の適切性が懸念される契約については、適宜、業務管理者が、お客様のご意向とご提供した商品との合理性等、ふさわしい提案・対応が行われていたのか検証を行います。(KPI:早期消滅契約等の適合性の検証率100%)

## 取組状況 2

専用の意向把握  
& 対応記録ツール

レコード番号	契約書	作成者	ステータス	作業書	所属区分	顧客電話番号	顧客名漢字	所属所属名	顧客ID
553			未処理		生命保険	C-0001005		東京海上日動	個人
552			未処理		生命保険	C-0000818		東京海上日動	個人
551			未処理		生命保険	C-0011340		東京海上日動	個人
550			未処理		生命保険	C-0011339		東京海上日動	個人
549			未処理		生命保険	C-0011338		東京海上日動	個人
548			未処理		生命保険	C-0011307		東京海上日動	個人
533			未処理		生命保険	C-0011005		東京海上日動	個人
519			未処理		生命保険	C-0011062		東京海上日動	個人
518	人件費集計書	人件費集計書	未処理		生命保険	C-0001108	内崎 三郎子	東京海上日動	個人
517			未処理		生命保険	C-0001142		東京海上日動	個人

全募集人が入力しやすいように  
自社独自で開発しています!

## 取組状況 2

TemmaFG 西澤征平

99+

対応履歴 B1対応履歴

スペース: 業務用スペース アプリ: B1対応履歴

担当拠点: TFG大阪(本社) 顧客担当者: (すべて) 対応者: (すべて) 絞り込みクリア

キーワード・関連顧客

キーワード: キーワードを検索して選択 クリア

関連顧客: 顧客名で検索 クリア

顧客名漢字: 顧客名を検索 クリア

対応者: 対応者を検索 クリア

キーワード一括設定

前へ 1-50 (9270件中) 次へ

	対応日時	顧客名漢字	対応者	対応手段	対応区分	タイトル	対応内容	キーワード	関連顧客	添付ファイル
<input type="checkbox"/>	2026-06-24 14:14			郵便	FROM 顧客	中断証明書 返送あり	中断証明書 返送あり 計上済み(6/24)			中断証明書1発行依頼書1.pdf 中断証明書変更依頼書.pdf
<input type="checkbox"/>	2026-06-24 14:04			その他	その他	事故進捗確認【To損害課】				-
<input type="checkbox"/>	2026-06-24 14:02			メール・LINE等	FROM 顧客	異動試算(車両入替)	メール返信にて車検証確認、試算をメール送...			車検証.png 車両入替車両300万20260624.pdf
<input type="checkbox"/>	2026-06-24 13:58			メール・LINE等	TO 顧客	業対賠償責任保険更新要否について	6/4に送信したメールに対して返信ないため...			送付状_20260624120045.docx

### 「アフターフォロー＆早期消滅管理がしやすい対応履歴」

- アフターフォローのコンタクト率向上に活用しています。
- 早期消滅契約等の適合性の検証率に活用しています。

# 取組方針3

## 利益相反の適切な管理について <(原則3.6.7) に対応>

お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を無くすべく、お客様と利益相反が生じる可能性のある取引については、利益相反管理方針・規程に従い、適切に把握・管理し、お客さまの利益が不当に害される取引はいたしません。

# 主な取り組み

1.利益相反管理方針・規程を策定し、適切に運用・管理するために、定期的に研修を実施します。

(KPI:研修の実施回数 13回以上)

2.保険会社からの販売手数料等の水準には保険会社間で差異がありますが、販売手数料等の水準に左右されることなく、お客様のご意向に最適な商品をご提供します。

3.募集人がお客様のご意向に最適な商品の提供を適切に実施しているか、お客様との取引において利益相反が発生していないか等の検証を行うため、定期的に態勢整備チームが、お客様の意向と提案商品との関係を記録した意向把握記録を業務管理者と連携のもとサンプル点検を行い、必要に応じて募集人に直接ヒアリングする等、適切な対応の有無について検証を行います。

(KPI:意向把握内容の毎月1回の確認・承認率: 全件100%)

# 取組状況 3

## 利益相反管理方針 & 利益相反管理規程

利益相反管理方針

当社は、以下の方針に基づき、当社または当社が指定する特定関係事業者（以下「当社など」といいます）が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとします。

1. 利益相反管理の対象となる会社の範囲（※）

本方針において、利益相反管理の対象となる会社は、当社、および以下の特定関係会社です。

- ・当社：天満フィナンシャルグループ株式会社
- ・特定関係事業者：株式会社ブラザリング、株式会社 TM、株式会社保険のハイタッチ株式会社 GIVERZ

2. 対象取引、およびその類型

(1) 対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」（以下「対象取引」といいます）とは、当社などが行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

(2) 対象取引の類型

当社は、対象取引について以下のような類型化を行い管理します。

- ① お客さまの利益と当社などの利益が相反するおそれのある取引
- ② お客さまの利益と当社などのほかのお客さまの利益が相反するおそれのある取引

3. 対象取引の管理方法

当社は、以下に掲げる方法そのほかの方法による措置を選択し、または組み合わせることにより、適切に対象取引を管理します。

- (1) 対象取引を行う部門と当該取引にかかわるお客さまのほかの取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのあることについて、お客さまに適切に開示する方法
- (3) 対象取引、または当該取引にかかわるお客さまのほかの取引の条件、または方法を変更する方法
- (4) 対象取引、または当該取引にかかわるお客さまのほかの取引を中止する方法

4. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理統括部署を設置し、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。

また、これらの管理を適切に行うため、役員、および社員を対象に必要な教育・研修などを行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。

利益相反管理規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、当社の利益相反管理にかかる基本方針である「利益相反管理方針」および「顧客保護にかかる基本規程である「顧客サポート等管理規程」の趣旨を踏まえ、当社との取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、当社の利益相反管理体制を整備するために必要な事項を定め、もってお客さまの利益を保護することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「お客さま」とは、当社の行う保険代理店事業関連業務にかかわるお客さまであって、①既に取引があるお客さま、②取引関係に入る具体的可能性のあるお客さまをいう。

2 この規程における「利益相反」とは、①お客さまと当社または特定関係事業者との利益が相反する場合、②複数のお客さま間の利益が相反する場合をい、「利益相反のおそれのある取引」とは、当社の行う保険代理店事業関連業務にかかわるお客さまとの取引に伴い、利益相反によりお客さまの利益を不当に害するおそれのある取引をいう。

3 この規程における「保険代理店事業関連業務」とは、損害保険および生命保険の販売や保険金支払等にかかる事業または業務をいう。

4 この規程における「特定関係事業者」とは、当社の関係事業者のうち、利益相反管理の対象として別途定める事業者をいう。

第2章 利益相反のおそれのある取引およびその特定

(利益相反のおそれのある取引の特定・類型化)

第3条 当社は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引をあらかじめ特定・類型化するものとし、その有効性を定期的に検証し、見直しを行う。

2 当社において新規業務を開始しようとする場合または新規商品を取り扱うとする場合には、その業務に伴う取引の取扱いが利益相反のおそれのある取引の類型に該当するか、当社にて検証する。

3 類型化は「利益相反のおそれのある取引の特定・管理方法」（別紙）により行う。

(利益相反のおそれのある取引の特定の方法)

第4条 本社や各支店は取引を行う際に、当該取引が利益相反のおそれのある取引として類

# 取組方針4

お客様の声を経営に活かす取組について<(原則2.6) に対応>

お客様から寄せられたご要望、ご不満、問い合わせ、相談、感謝、お褒め等を「お客様の声」として社内で共有し業務運営に反映させ、経営理念に掲げた「顧客と社会のための価値創造」の実現につなげます。

## 主な取り組み

1. お客様から寄せられたご要望、ご不満、問い合わせ、相談、感謝、お褒め等の「お客様の声」を対応履歴に入力、保存し、社内で共有するとともに、態勢整備チームにおいて、再発防止策の策定や効果検証、お客様の声の傾向・分析等を行い、役員会での論議を経て、業務改善につなげます。

(KPI: お客さまの声の件数 月50件以上)

2. 「お客様の声」のうち、サービス改善につながると考えられるものについては、保険会社と共有・連携を図りながら、一層の経営改善につなげます。

## 取組状況 4

ステータス	顧客担当窓口	顧客担当者	対応者	顧客名漢字	お客様の声申出種類	お客様の声対応状況	日付 (事業開始)	時刻 (事業開始)	対応手段 (事業開始)	内容 (事業開始)	日付 (対応状況)	時刻 (対応状況)	対応手段 (対応)
振平前	TFG大阪 (本社)				お客様の声	完了	2026-06-23	15:30	電話	事故対応完了にあたり感謝のお言葉を頂きました。			
振平前	TFG岐阜				相談	完了	2026-06-23	09:00	電話	自己負担します。すぐお返事くれてありがとうございます！助かったよ、と。	2026-06-23	09:00	電話
振平前	TFG福井				お客様の声	完了							
振平前	TFG福井				お客様の声	完了	2026-06-03	00:30	訪問	いままでのご相談についてお礼のご挨拶を寄りました。	2026-06-03	00:30	電話
振平前	TFG岐阜	杉原美子	杉原美子	西川 みつこ	お客様の声	完了					2026-06-02	10:20	郵便

## 「お客さまの声の対応履歴一覧表」

■入力しやすい、傾向・分析しやすい、改善につなげやすいをコンセプトに独自で開発し、業務改善に活用しています。

## 9-1 「お客様の声」対応ルール

### (1) 基本ルール

すべての「お客様の声」に対して、「お客様の声」対応方針に則った対応を行います。また、「お客様の声」を記録・活用することにより、「お客様の声」を起点とした業務品質向上の取組みを推進します。

### (2) 解説

#### ア. 「お客様の声」の定義

「お客様の声」とは、お客様、お客様以外の関係者から代理店さんに寄せられる以下の申し出とします。

#### (ア) 申し出人 (誰からの)

申し出人	定義
お客様	・法人、個人を問わず当社の商品・サービスを利用される契約者・被保険者・当社保険業務に利害関係を有する者(注1)
お客様以外の関係者	・親しみ客 ・当社保険業務以外の利害関係を有する者(注2)

(注1) 事故の被害者、事故に関わる修理工場等の関係者をいいます。

(注2) 代理店さんの保険業務以外のお客様、株主、近隣住民等の関係者をいいます。

#### (イ) 申し出の種類 (どのような)

申し出の種類	定義
ご不満	・不平・不満・異議の表明(注3)のあった申し出をいいます。
ご要望	・不平・不満・異議の表明はなく、「ご不満」には該当しないが、商品、サービスシステムや対応の改善に繋がる申し出をいいます。
お褒め	—
問い合わせ	—
相談	—

(注3) 異議には、お客様の口頭・態度・発言内容で判断します。

## お客様の声 対応ルール

# 取組方針5

方針浸透に向けた取組について〈(原則2.6.7)〉に対応

当社社員が、お客様の最善の利益を実現すべく、お客様本位で行動していくために、教育・研修の充実を図り、その実践状況については、点検・監査によるモニタリングを行います。

## 主な取組み

1. 「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透を図るべく、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から、本方針の内容や商品知識等の専門知識、マナー、コンプライアンス、社内ルール等に関する教育・研修の充実を図り、最適な商品やサービスの提供につなげます。 (KPI: 研修回数 13回以上)
2. 自己点検や外部監査を通じて、方針浸透における課題の見える化を図り、経営改善のPDCAを実現します。 (KPI: 自己点検 年1回以上、外部監査: 年1回以上)

## 取組状況 5

研修実施計画(コンプライアンスプログラム内)

Ⅱ コンプライアンス実現のための研修計画	コンプライアンス研修と理解度確認テストの実施	①コンプライアンス研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>●募集コンプライアンスガイドを元に毎月1回研修を実施する</li> <li>●保険会社の実施するコンプライアンス研修を受講する</li> </ul>
		②理解度確認テストの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>●研修実施内容に基づく理解度テストを適宜実施する</li> <li>●保険会社の実施する理解度テストを受講する</li> </ul>

## 自己点検チェックの取組み

＜一般代理店用＞自己点検結果回答シート【2026年度版】		高号・名称 または氏名	(自動表示)	代理店 登録番号	(自動表示)
<p>◆オレンジ色□のセルは必須回答です。選択または記載してください。 オレンジ色の記述式回答欄について、記載すべきものがない場合は「なし」と記載してください。</p> <p>◆水色□のセルは任意回答です。必要に応じて記載してください。 ◆回答にあたっては、「留意事項シート」の「回答シート」の項目説明を参照してください。 ※兼営代理店においては、すべての兼営会社の状況を登録して回答してください。 ※別冊登録を有する代理店(主たる事務所と異なる事務所が別個に登録されている代理店)においては、原則、別冊登録単位で回答してください。</p>					
2026-001	法令等遵守・顧客本位の業務運営・顧客最善利益勘案義務	「目的」「主な着眼点」「募集コンプライアンスガイド参照ページ」	回答		
設問	① 代理店とその役員、従業員が携わる業務全般において、法令等を守ったうえで、顧客本位の業務運営を徹底し、顧客等の最善の利益を勘案しつつ、顧客等に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行している。		▼	選択	
日常業務における取組み	好取組事例				
改善取組みの内容					
改善完了(予定)時期		備考			
前回以降の損保会社からのフィードバック等					

2022年 01 月 01 日

株式会社 〇〇〇〇  
代表取締役 〇〇 〇〇 様

監査報告書

① セブンスター・コンサルティング株式会社 代表取締役 佐々木 寛太  
 〒100-0014 東京都港区千代田 1-8-1 8F TEL: 03-6403-4987

## 外部監査報告書

■外部の客観的な視点をもとに、業務品質向上につなげています。