

100年先までのパートナー -Grow up together-宣言の取組み

[2023年度 お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告（成果指標・KPI）]

2025年10月1日公表



株式会社トラスト保険サービス

はじめに

お客さま本位の啓発、浸透の定着と取組状況

株式会社トラスト保険サービス（京都府京都市中京区 以下「当社」）は、2023年度（2023年10月1日～2024年9月30日）における「100年先までのパートナー -Grow up together-宣言（お客さま本位の業務運営方針）」の啓発、浸透、定着への取組状況および成果指標・KPI（Key Performance Indicator）を公表いたします。

なお当社は、今後も定期的な集計と検証を通じて、更なるお客さま本位の業務運営の推進・浸透、定着の取組みに努めてまいります。

※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>

01	[はじめに]-----P2 お客さま本位の啓発、浸透、定着への取組状況	06	[取組状況5]-----P15 お客さまにふさわしいサービスの提供
02	[取組状況1]-----P3 お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等	07	[取組状況6]-----P21 お客さま本位の業務運営を支えるガバナンスと 人材・職場環境づくり
03	[取組状況2]-----P4 お客さまの最善の利益の追求	08	[補足説明]-----P25 金融庁の原則と本取組状況との対応関係表に関する補足説明
04	[取組状況3]-----P13 利益相反の適切な管理	09	[照会先]-----P26 お客さま本位の業務運営に関する取組状況報告についての お問い合わせ先
05	[取組状況4]-----P14 重要な情報の分かりやすい提供		

[取組状況1]

お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

当社では、お客さま本位の業務運営を経営の根幹に据え、その実践と定着を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を明確に定め、継続的な周知・浸透に取り組んでいます。また、当該方針は、単なる理念や宣言にとどまるものではなく、日々の募集業務やお客さま対応における判断の拠り所として機能することが重要であると考えています。

そのうえで昨年度までは、方針の公表および社内周知を通じて、従業員一人ひとりがその趣旨を理解するための基盤づくりに取り組んできました。

2023年度においては、これまでに浸透させてきた方針の内容を前提として、実際の業務場面における判断や行動と結び付けた運用へと発展させることで、方針が日常業務の中で自然に活用される状態の定着を図っています。

【2023年度の主な取組み】

- 定例会議等において、お客さま本位の業務運営方針の趣旨や考え方を定期的を確認し、業務運営上の判断との関係性について共有した。
- 募集時や事故対応時の具体的な事例を取り上げ、当該方針に照らした適切な対応となっているかを従業員間で確認した。
- 内部点検および外部監査において指摘された事項について、その背景や方針との関係を整理し、方針理解の再確認と注意喚起を行った。
- 方針が形式的なものとならないよう、業務実態との乖離が生じていないかを定期的を確認し、必要に応じて周知方法や説明内容の見直しを行った。
- 本方針の内容および取組状況について、ホームページ等を通じて公表を継続し、社外に対する透明性の確保に努めた。

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

当社では、保険代理店としての高度な専門性と職業倫理をもって、お客さま一人ひとりの意向や状況を的確に把握し、最善の利益につながる提案・対応を行うことを最も重要な使命の一つと考えています。さらに、お客さまの最善の利益の追求は、単に保険商品を提供することにとどまらず、お客さまが自ら納得し、安心して判断できる環境を整えることによって実現されるものと考えています。

そのうえで昨年度までにおいては、意向把握や説明内容の充実を通じて、お客さまの理解を重視した募集態勢の整備に取り組んできました。2023年度においては、これまでに整えてきた募集プロセスを前提として、実際の募集・更改の場面における説明の妥当性や判断の適切性をより重視し、お客さまの意向を踏まえた提案が継続的に行われるよう、運用面での精度向上に取り組みました。

【2023年度の主な取組み】

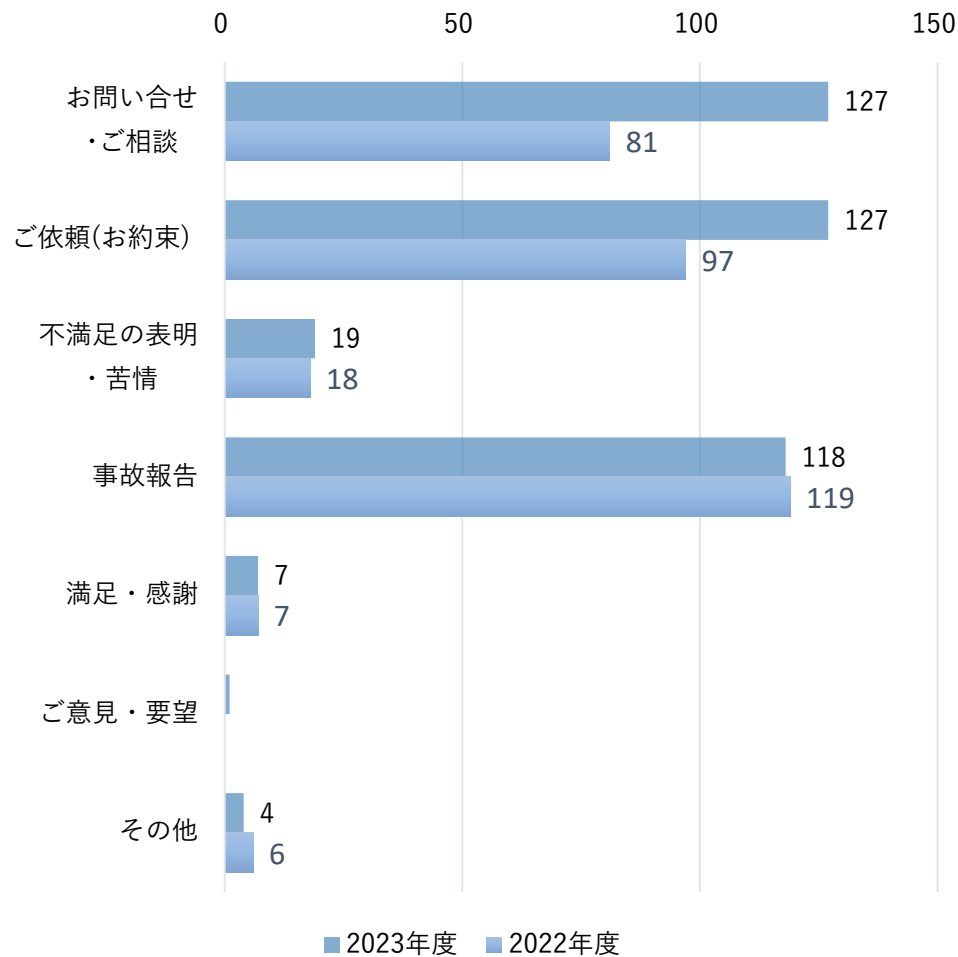
- 募集および更改手続きにおいては、意向把握シート等を活用しながら、お客さまの意向や状況を丁寧に確認し、補償内容や保険期間、保険料負担について十分な説明を行った。
- お客さまからの要望や判断理由について、当社開発の「顧客管理システム(Infinity)」の対応記録（募集プロセス歴）への反映状況を確認し、記録内容が実態に即したものとなっているかを点検した。
- 複数の選択肢が考えられるケースにおいては、それぞれの特徴や留意点を説明し、お客さま自身が比較・検討したうえで判断できるよう配慮した。
- 募集時の説明や提案内容について、管理責任者が確認を行い、不十分と考えられる点については是正や補足説明の指示を行った。
- 内部点検や外部監査で示された指摘事項を踏まえ、募集時の説明姿勢や意向把握の方法について改めて社内で共有し、再発防止に取り組んだ。

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-1. お客様からいただいたお声の受付状況

成果指標・KPI



お客様の声	2023年度	2022年度	前年比
お問い合わせ・ご相談	127件 (31.83%)	81件 (25.16%)	156.79%
ご依頼(お約束)	127件 (31.83%)	97件 (30.12%)	130.93%
不満足 of 表明・苦情	19件 (4.76%)	18件 (5.59%)	105.56%
事故報告	118件 (29.57%)	119件 (36.96%)	99.16%
満足・感謝	7件 (1.75%)	7件 (2.17%)	100.00%
ご意見・要望	1件 (0.25%)	0件 (-)	-
その他	4件 (1.00%)	6件 (1.86%)	66.67%
お客様の声 受付合計	399件	322件	123.91%

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

■ 自社で受け付けたお客様の声のみで集計

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-2. お客様からいただいたお言葉

成果指標・KPI

【感謝のお言葉①】

期限が迫る中においても、状況を丁寧に確認したうえで、什器を含めた保険内容の見直しをご提案いただき、ありがとうございました。提案内容についても分かりやすく説明いただき、内容に問題はありませんでしたので、申込み内容の訂正手続きを進めていただければと思います。

【ご不満・苦情】

保険の提案時期について、次回以降はもう少し早めにご提示いただけると助かります。他社からはすでに提案を受けていたため、既存の契約会社からの提案が遅かった点について、対応のスピード面でやや不安を感じました。

[原因]

フラットの見積りは12月初めに取得できていたが、今回の見積保険料がコスト増となるため、取扱各社に特認割引を申請していたが、このことをお客様に伝えていなかったことが原因

【感謝のお言葉②】

舗装工事現場において高齢の方が転倒し骨折された事故について、弁護士を通じて示談交渉が進められていましたが、提示額が当初想定していた示談金額とかけ離れていたため、不安に感じ、担当のMさんに相談しました。Mさんからは、治療経過や後遺障害の可能性、過去の判例等を踏まえ、示談金額が提示された背景や考え方について丁寧な説明を受けました。金額面で簡単に納得できるものではありませんでしたが、専門的な視点から分かりやすく説明していただき、最終的にはMさんにお任せして良かったです。

【対応と再発防止】

各社の割引引受の承認手続きに予想以上の時間がかかってしまった。今後は、保険会社への申請時点において、保険会社に回答の目安時間・日数を確認する。そのうえで、相当の時間・日数を要するようであれば、保険会社との交渉経緯も密に共有しながら、適宜、お客様にもその旨を報告しながら進めていく。

対応

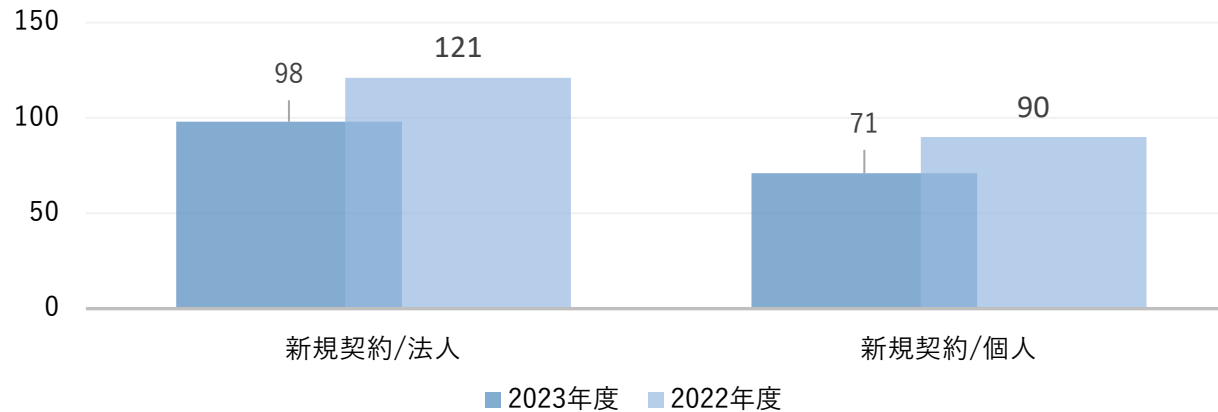


[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-3. 損害保険 新規契約状況

成果指標・KPI

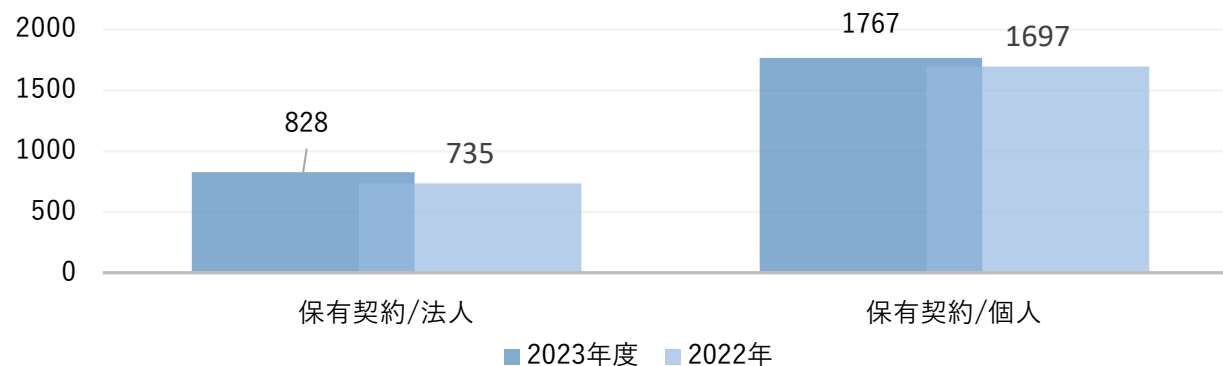


事業年度	法人	個人
2023年度	98件	71件
2022年度	121件	90件
前年比	80.99%	78.89%

- 個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

2-4. 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	828件	1,767件
2022年度	735件	1,697件
前年比	112.65%	104.12%

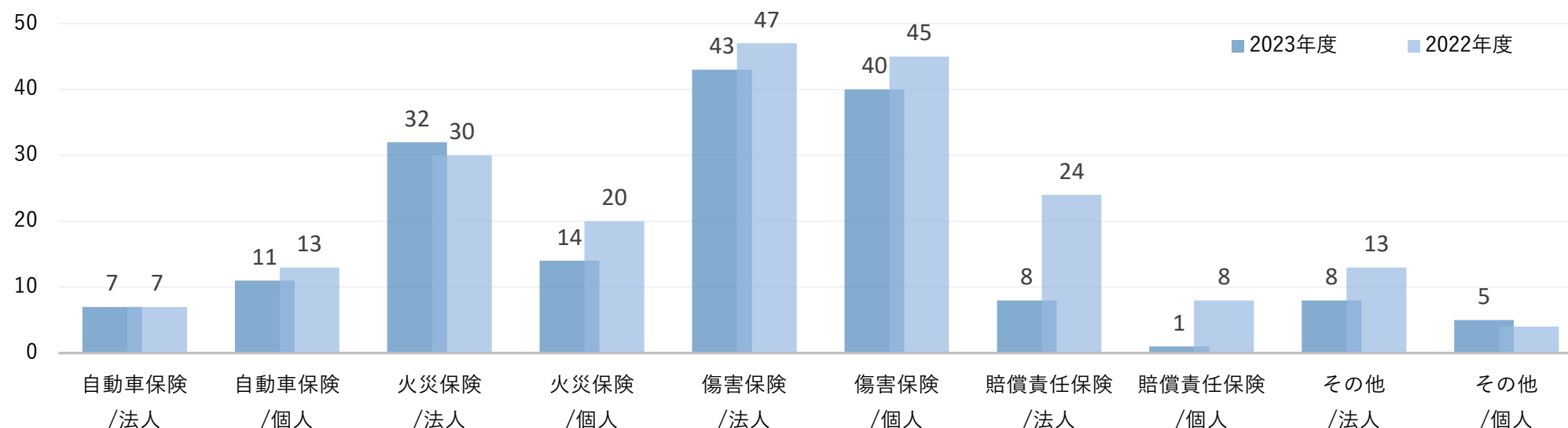
- 個人契約区分に個人事業主を含む
- 保有契約数に新規契約数を含む
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-5. 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	その他 /法人	その他 /個人
2023年度	7件	11件	32件	14件	43件	40件	8件	1件	8件	5件
2022年度	7件	13件	30件	20件	47件	45件	24件	8件	13件	4件
前年比	100.00%	84.62%	106.67%	70.00%	91.49%	88.89%	33.33%	12.50%	61.54%	125.00%

■ 個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

■ 「その他／法人」に「履行保証保険」「労災上乗せ」「パッケージ」を含めて算定

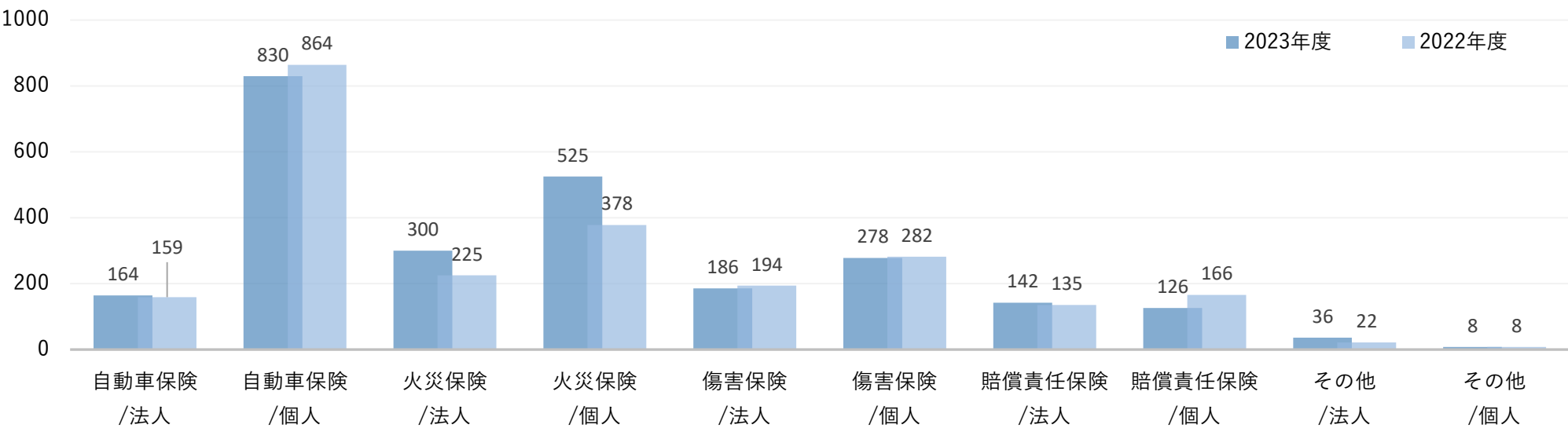
■ 「その他／個人」に「海外旅行保険」を含めて算定

■ 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

2-6. 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	その他 / 法人	その他 / 個人
2023年度	164件	830件	300件	525件	186件	278件	142件	126件	36件	8件
2022年度	159件	864件	225件	378件	194件	282件	135件	165件	22件	8件
前年比	103.14%	96.06%	133.33%	138.89%	95.88%	98.58%	105.19%	76.36%	163.64%	100.00%

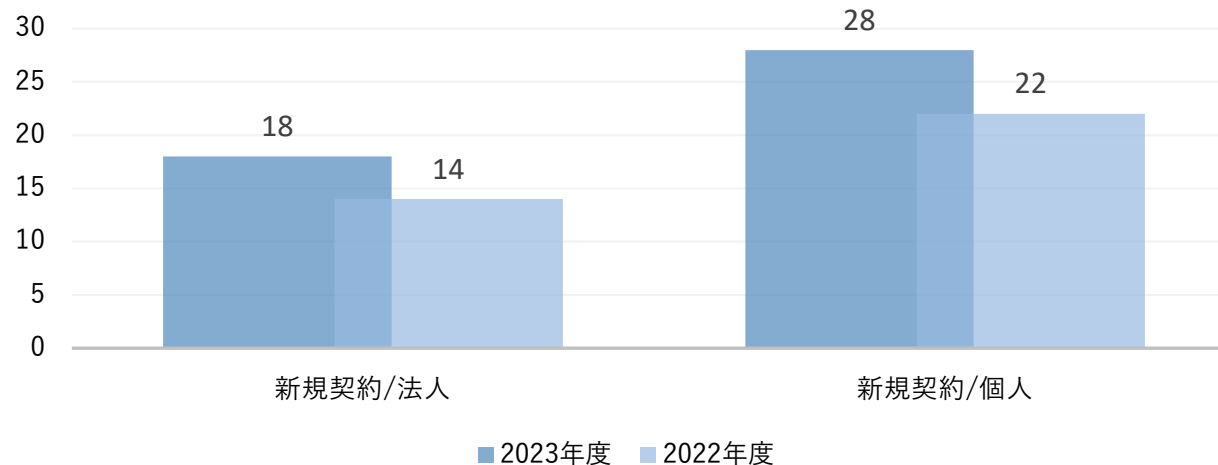
■ 個人契約区分に個人事業主を含む ■ 保険始期日ベースで算定
■ 「その他／法人」に「履行保証保険」「労災上乗せ」「パッケージ」を含めて算定 ■ 「その他／個人」に「海外旅行保険」を含めて算定
■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況2]

お客様の最善の利益の追求

2-7. 生命保険 新規契約状況

成果指標・KPI

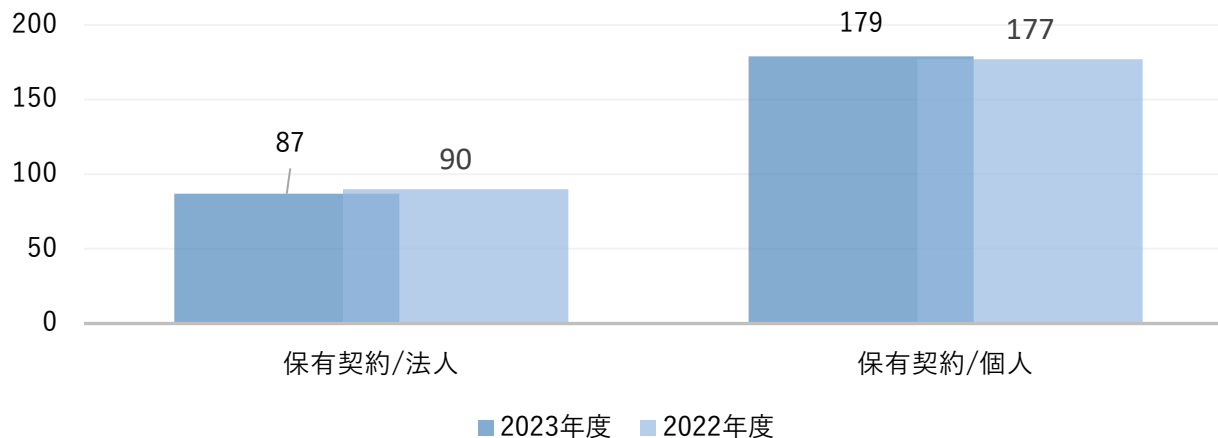


事業年度	法人	個人
2023年度	18件	28件
2022年度	14件	22件
前年比	128.57%	127.27%

- 個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

2-8. 生命保険 保有契約状況

成果指標・KPI



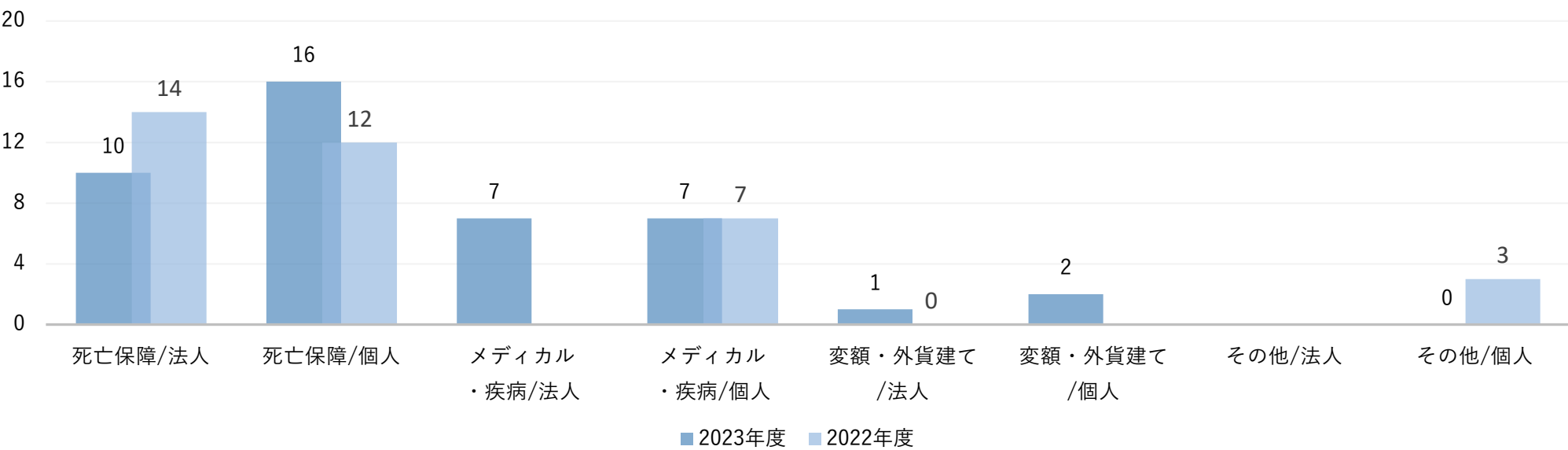
事業年度	法人	個人
2023年度	87件	179件
2022年度	90件	177件
前年比	96.67%	101.13%

- 個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

2-9. 生命保険 保険種目別新規契約状況

成果指標・KPI



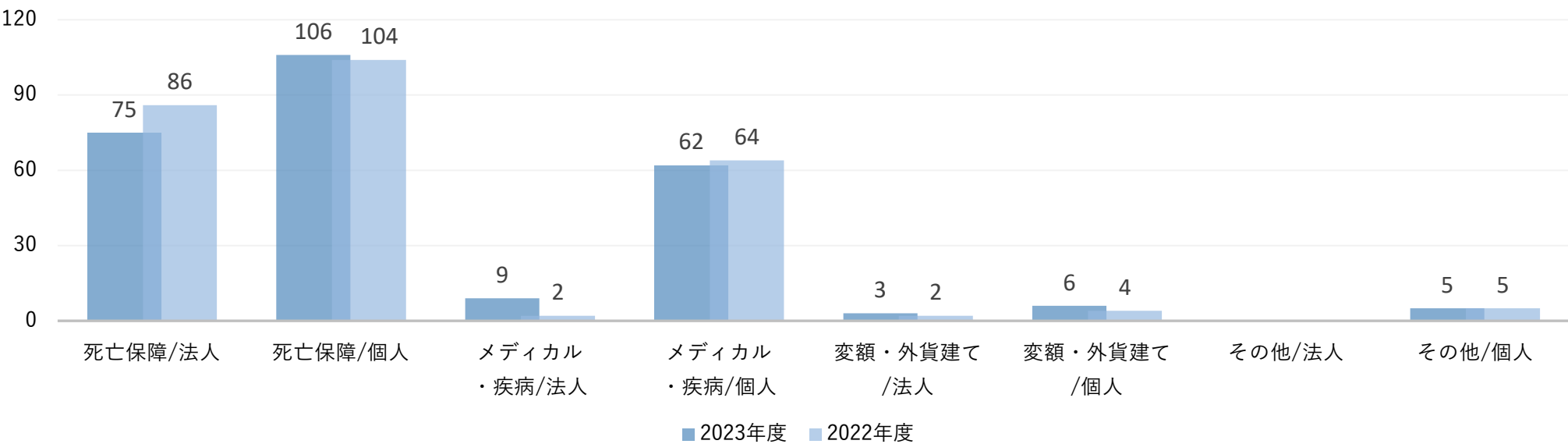
事業年度	新規契約 保険種目							
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル ・疾病/法人	メディカル ・疾病/個人	変額・外貨 建て/法人	変額・外貨 建て/個人	その他/法人	その他/個人
2023年度	10件	16件	7件	7件	1件	2件	0件	0件
2022年度	14件	12件	0件	7件	0件	0件	0件	3件
前年比	71.43%	133.33%	-	100.00%	-	-	-	-

■ 個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

[取組状況2] お客様の最善の利益の追求

2-10. 生命保険 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							
	死亡保障 /法人	死亡保障 /個人	メディカル ・疾病/法人	メディカル ・疾病/個人	変額・外貨 建て/法人	変額・外貨 建て/個人	その他/法人	その他/個人
2023年度	75件	106件	9件	62件	3件	6件	0件	5件
2022年度	86件	104件	2件	64件	2件	4件	0件	5件
前年比	87.21%	101.92%	450.00%	96.88%	150.00%	150.00%	-	100.00%

■ 個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

[取組状況3]

利益相反の適切な管理

当社では、お客さまの利益を不当に損なうことのないよう、業務全体における利益相反の可能性を適切に把握し、その管理と抑止に取り組んでいます。また、保険代理店として複数の保険商品を取り扱う立場にあるからこそ、特定の商品や条件に偏ることなく、お客さまの意向や状況に即した公正な提案を行うことが重要であると考えています。

そのうえで昨年度までにおいては、利益相反の考え方や留意点について社内での理解促進を図り、募集時の説明姿勢や提案内容の確認を通じて、適切な管理態勢の整備に取り組んできました。

2023年度においては、これまでに整えてきた管理の枠組みを基盤として、募集実務における判断や提案内容が利益相反に該当していないかを、より具体的な事例に即して確認する運用へと発展させ、実務レベルでの管理の実効性を高めています。

【2023年度の主な取組み】

- 保険会社との取引関係や取扱商品において、利益相反が生じる可能性がある場面について社内で整理し、従業員への周知を行った。
- 募集および更改時の提案内容について、お客さまの意向や契約内容との整合性を確認し、特定の商品や条件に偏った提案となっていないかを点検した。
- 手数料水準や取扱商品に関する留意点について、社内で定期的に共有し、利益相反が生じるおそれのある場面を具体的に確認した。
- 当社開発の「顧客管理システム(Infinity)」の対応記録（募集プロセス歴）や説明内容を通じて、提案理由が明確に示されているかを確認し、不十分な場合には是正や補足を行った。
- 内部点検および外部監査で示された指摘事項を踏まえ、利益相反管理に関する注意点を改めて社内で共有し、募集時の判断基準の再確認を行った。
- 利益相反に関する疑義が生じた場合には、管理責任者が内容を確認し、必要に応じて提案方法や説明内容の見直しを行った。

[取組状況4] 重要な情報の分かりやすい提供

当社では、お客さまが自ら納得して保険商品を選択できるよう、提案時における情報提供の分かりやすさと十分性を重視しています。また、保険商品は内容が複雑になりやすく、補償内容や条件、留意点について正しく理解いただくためには、専門的な事項をお客さまの立場に立って分かりやすく説明することが不可欠であると考えています。そのうえで昨年度までにおいては、募集時における説明内容の整理や、重要事項を中心とした丁寧な説明を通じて、お客さまの理解を支援する取組みを継続してきました。2023年度においては、これまでの説明姿勢や手法を維持しつつ、説明内容が実際にお客さまの理解につながっているかという観点から、募集記録や対応状況の確認を通じて、情報提供の質をより高める取組みへと発展させています。

【2023年度の主な取組み】

- 募集時において、契約概要や注意喚起情報の重要な箇所については、お客さまの表情や言葉から理解状況を確認しながら説明を行い、特に補償・保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合については、より丁寧な説明に努めた。
- 保険商品の提案にあたっては、公的保険制度の概要について情報提供を行い、検討中の保険商品が公的保険制度を補完するものであることを説明したうえで、必要な補償・保障内容や期間について分かりやすい説明を行った。
- ご加入前の最終確認として、「お申込時の最終ご確認書」を用い、お客さまご自身による意向や保険商品の合致性の振返りを行う機会を設けた。
- 「お申込時の最終ご確認書」、および当社開発の「顧客管理システム(Infinity)」の対応記録（募集プロセス歴）の内容について、管理責任者が定期的に確認・検証を行い、意向把握や情報提供が適切に行われているかを確認するとともに、必要に応じて改善指導を行った。
- 外貨建て保険や変額保険等の投資性商品（特定保険商品）を案内する場合には、適合性の原則に基づき、お客さまの意向、資産状況、金融商品に関する知識・取引経験等を確認したうえで、「特定保険商品提案・販売基準表」に沿った適合性確認を行った。
- 特定保険商品の提案時には、「外貨建て保険商品・変額保険商品に関するトークスクリプト」を用い、保険契約の締結・維持等に係る費用や、お客さまのご負担となるリスク等、投資判断に影響する重要な情報について、正しい理解が得られるよう説明を行った。

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さま一人ひとりの状況やニーズに応じた、ふさわしい保険商品・サービスを提供することが、お客さまとの長期的な信頼関係の構築につながるものと考えています。そのため、単に保険商品を提供するだけでなく、ご加入後のフォローや事故対応を含めた一連のサービスを通じて、お客さまの安心を継続的に支えていくことが重要であると認識しています。

そのうえで昨年度までにおいては、早期更改の取組みやリスク・コンサルティングサービス、事故対応体制の整備などを通じて、お客さまに寄り添ったサービスの提供に取組んできました。

2023年度においては、これまでに構築してきた各種サービスを基盤として、それぞれの取組みが形式的なものにとどまることなく、お客さまの満足度や安心感の向上につながっているかという視点から、運用面での確認や改善を進め、サービス品質の一層の向上を図っています。

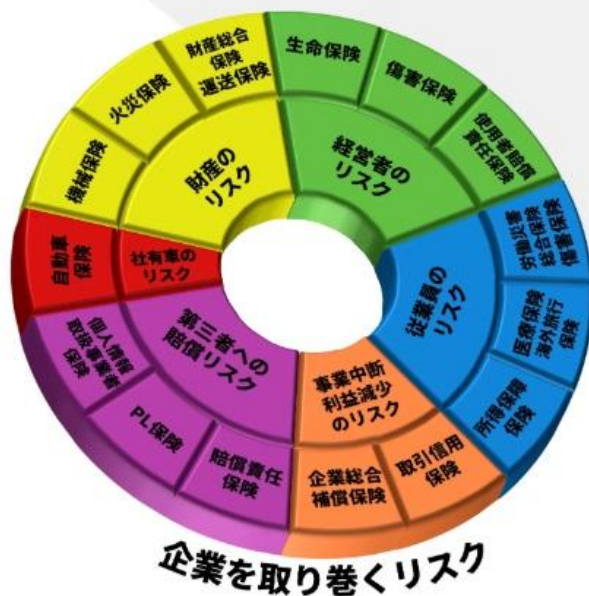
【2023年度の主な取組み】

- 法人のお客さまに対しては、自然災害や事業活動に影響を及ぼすリスクを踏まえ、複数の損害保険商品を組み合わせたリスク・コンサルティングを行い、事業内容や環境に応じた提案に努めた。
- 個人のお客さまに対しては、自然災害や事故等、くらしを取り巻くリスクについて、居住地域や生活環境を踏まえた説明を行い、お客さまの意向や生活状況を踏まえながら、損害保険および生命保険を活用した必要な補償・保障内容について分かりやすい提案に努めた。
- 自然災害への備えとして、ハザードマップ等の自然災害レポートを活用し、お客さまの事業所や居住地域におけるリスクを可視化したうえで、必要な補償内容について説明を行った。
- 当社独自の「トラストネットワーク」を活用し、保険分野にとどまらない情報提供や支援体制を整えることで、お客さまの課題解決につながるサービスの提供に取組んだ。
- 社内研修等を通じて、リスク・コンサルティングやトラストネットワークの活用事例を共有し、提案力、サービス品質の向上を図った。
- ご加入後においても、定期的な情報提供やフォローアップを行い、補償内容の見直しや必要に応じた提案につなげることで、継続的なサービスの提供に取組んだ。
- 保険事故が発生した際には、受付から保険金支払いに至るまでの対応をバックオフィスで一元管理し、保険会社と連携しながら、迅速かつ丁寧な対応に努めた。
- 事故対応や付帯サービスに関する対応状況について社内で共有と検証を行い、お客さま対応の品質向上につなげた。

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

[当社におけるお客さまの状況に応じたリスク把握と補償・保障検討の考え方]



法人のお客さまはこちら



個人のお客さまはこちら

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

「次世代のリスク管理」をYouTubeで公開 <https://youtu.be/dIGJ4Tuyyac>

事業を取り巻く様々な課題に対して3つのソリューションを提供しています

【3つのソリューション】

▶ トラストパッケージ

Trust Package

▶ リアルタイムマネジメント

Realtime Management

▶ トラストネットワーク

Trust Network

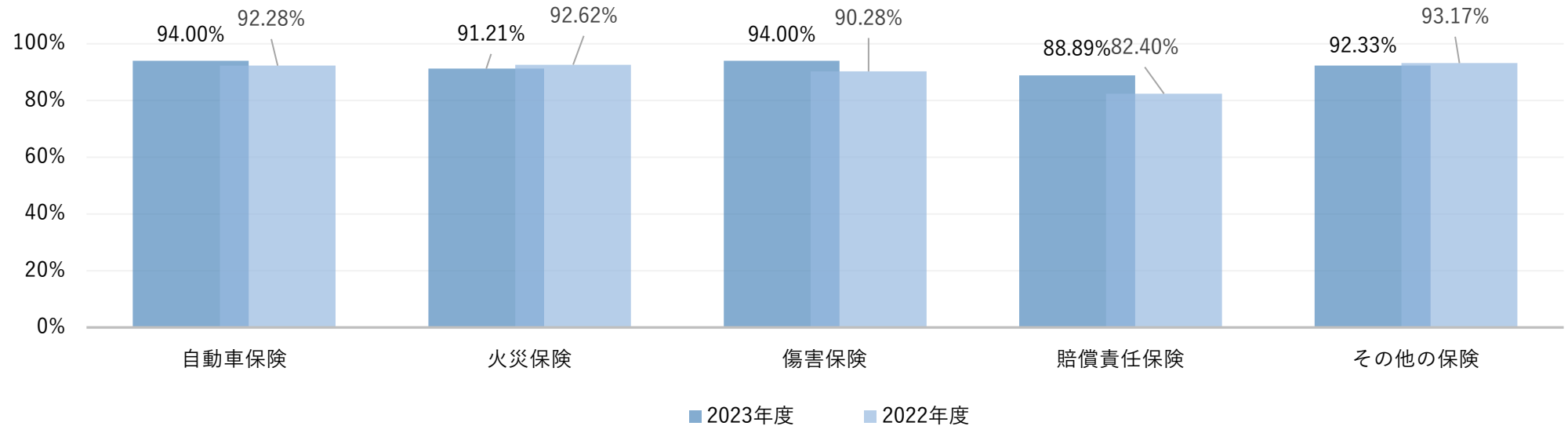


[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

5-1. 損害保険 更改契約状況 [保険種目別]

成果指標・KPI



保険種目	更改率		
	2023年度	2022年度	前年比
自動車保険	94.00%	92.28%	101.86%
火災保険	91.21%	92.62%	98.48%
傷害保険	94.00%	90.28%	104.12%
賠償責任保険	88.89%	82.40%	107.88%
その他保険	92.33%	93.17%	99.10%
平均更改率	92.59%	91.44%	101.26%

■ 更改率は、以下の計算式で算定

$\frac{\text{更改手続数（満期数に対して更改手続を行った数）}}{\text{満期数（当該契約が満期日を迎えた数）}}$

■ 損害保険更改率（平均）は合計の満期数に対する更改手続数で算定

■ 「その他保険」には、履行保証保険、労災上乗せ、パッケージ、

海外旅行保険等が含まれる

■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値（法人・個人契約合算による数値）

[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

5-2. 生命保険 継続契約状況 [保険会社別]

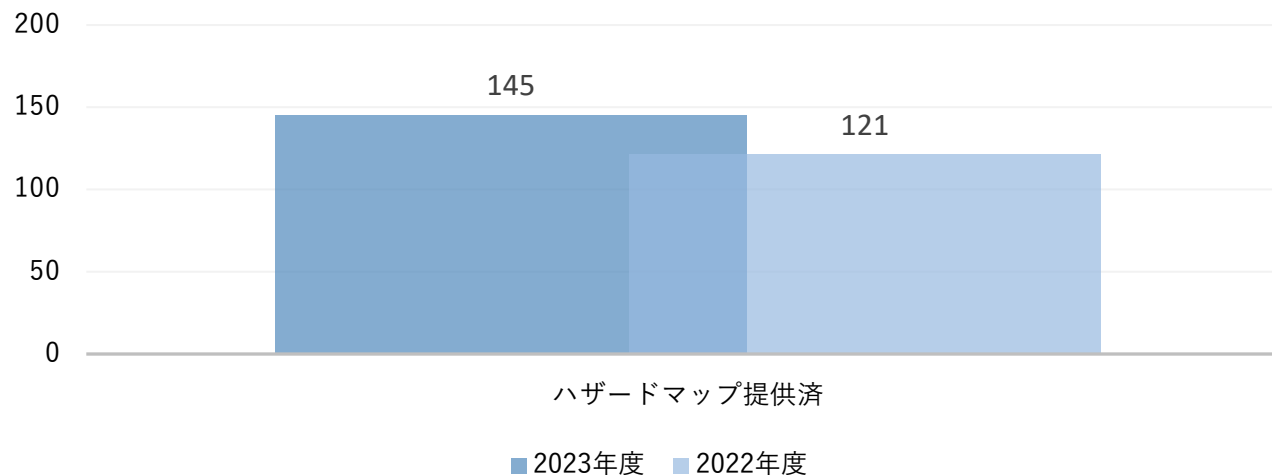
成果指標・KPI

保険会社	2023年度	2022年度	前年比
大同生命保険株式会社	MOF25か月継続率 88.89%	24か月継続率 98.15%	※
メットライフ生命保険株式会社	MOF25か月継続率 64.83%	24か月継続率 71.72%	※
東京海上日動あんしん生命保険株式会社	IQA 24か月継続率 82.46%	24か月継続率 84.31%	※

- 継続率の基準は各社で定めるところ ■ 販売上位3社を成果指標・KPI数値として設定
- 2023年度より、対象継続率を変更（24か月継続率→MOF25か月継続率・IQA24か月継続率などの変更）したため、前年対比なし
- 「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」は算定期間に成立した契約について、前月末日までに継続した率をいう
- 2023年度末時点による成果指標・KPI数値（法人・個人契約合算による数値）

5-3. ハザードマップ提供状況

成果指標・KPI



事業年度	提供
2023年度	145件
2022年度	121件
前年比	80.99%

- 2023年度期間による成果指標・KPI数値（法人・個人契約合算による数値）

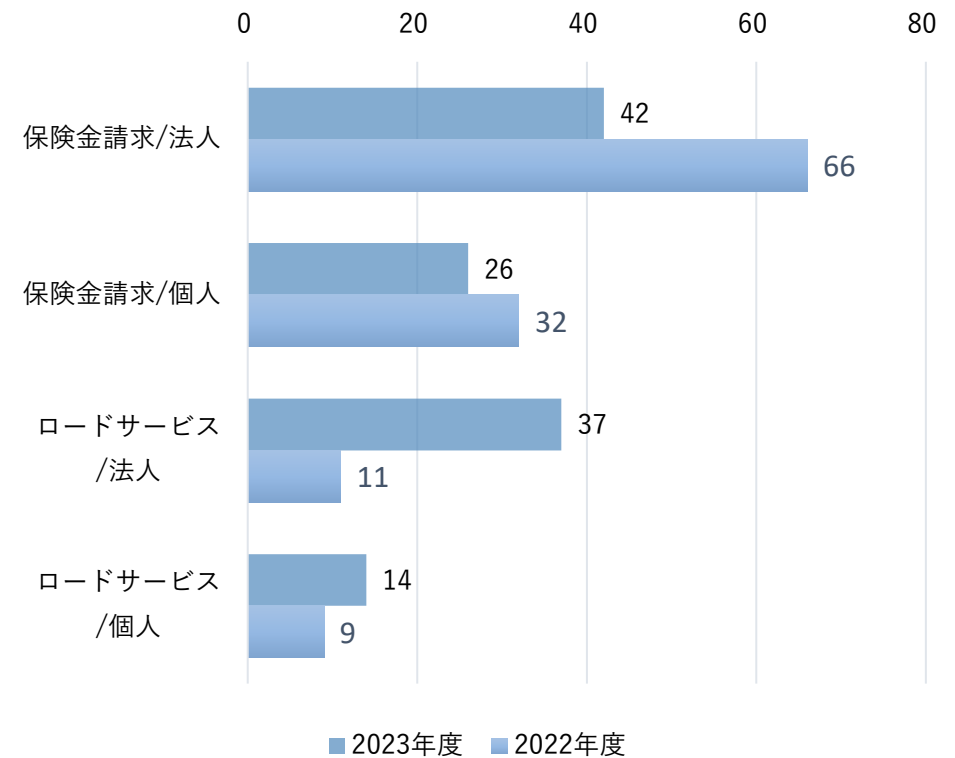
[取組状況5]

お客さまにふさわしいサービスの提供

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
2023年度	法人	42件	37件
	個人	26件	14件
	合計	68件	51件
2022年度	法人	66件	11件
	個人	32件	9件
	合計	98件	20件
前年比	法人	63.64%	336.36%
	個人	81.25%	155.56%
	合計	69.39%	255.00%



■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6]

お客さま本位の業務運営を支えるガバナンスと人材・職場環境づくり

当社では、お客さま本位の業務運営を継続的に実践していくためには、従業員一人ひとりが高い職業倫理と専門性を備え、適切な判断と行動を取ることができる体制を整えることが不可欠であると考えています。また、こうした取組みを一時的なものに終わらせることなく、組織として安定的に継続していくためには、実効性のあるガバナンス態勢のもとで、業務運営状況を定期的に点検・検証し、改善につなげていくことが重要であると認識しています。

そのうえで昨年度までにおいては、従業員教育の継続実施や内部点検、外部監査を通じて、お客さま本位の業務運営を支える基盤づくりと定着に取組んできました。

2023年度においては、従業員教育・点検・監査の枠組みを有機的に連動させ、そこで得られた気づきや課題を、速やかに業務改善や教育内容へ反映させる運用へと発展させることで、お客さま本位の業務運営が組織として自律的に機能する状態の実現を図っています。

【2023年度の主な取組み】

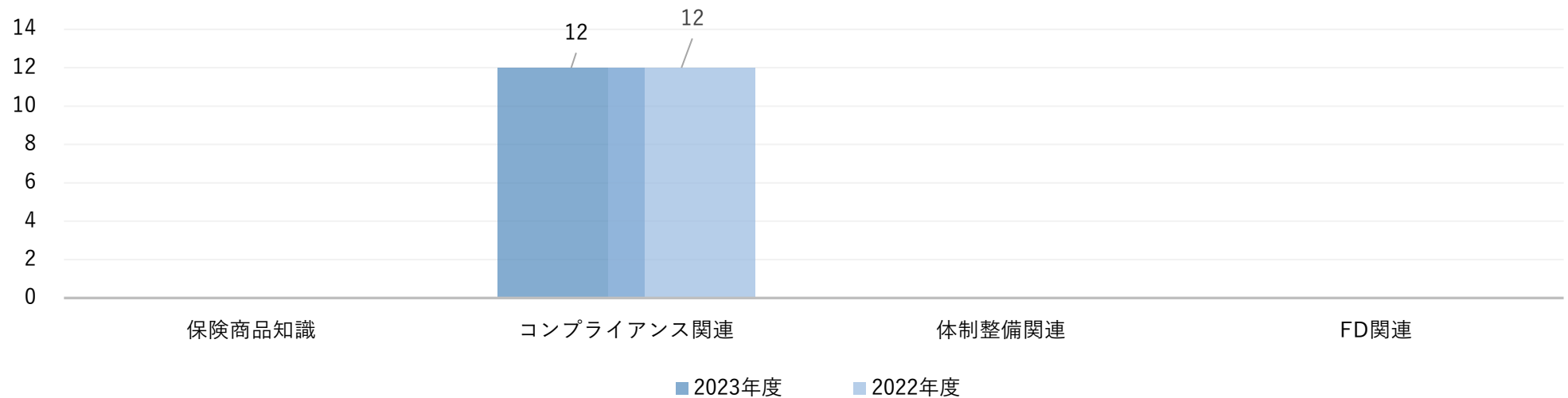
- 定例会議や経営会議を通じて、お客さま本位の業務運営に関する課題を最優先事項として共有・協議し、改善方針を決定のうえ、速やかな実行に努めた。
- 従業員教育・研修を継続的に実施し、コンプライアンス意識および保険商品・業務知識の向上を図るとともに、職業倫理の定着に向けた人材育成に取組んだ。
- 管理責任者による内部点検を定期的の実施するとともに、外部専門家との顧問契約に基づく外部監査を年1回実施し、その結果を経営会議で評価・分析のうえ、改善指示および社内共有を行った。
- 内部点検および外部監査で明らかになった課題については、次年度の経営上の重要課題として位置づけ、組織全体で改善に取組んだ。
- 経営会議や定例会議を通じ、業務負荷や業務プロセスの課題を共有し、働きやすい業務環境づくりに向けた改善を継続的に実施した。
- 従業員が心身ともに健康で安心して業務に従事できる環境づくりが、お客さま本位の業務運営の持続につながるとの考えのもと、健康宣言企業としての取組みを継続した。
- 組織としての業務の効率化・最適化を図るとともに、お客さまへの迅速なサービス対応を実現するため、顧客情報や契約管理等を一元的に管理する仕組みを活用し、業務のDX化を推進した。

[取組状況6]

お客さま本位の業務運営を支えるガバナンスと人材・職場環境づくり

6-1. 人材育成・従業員教育研修状況

成果指標・KPI



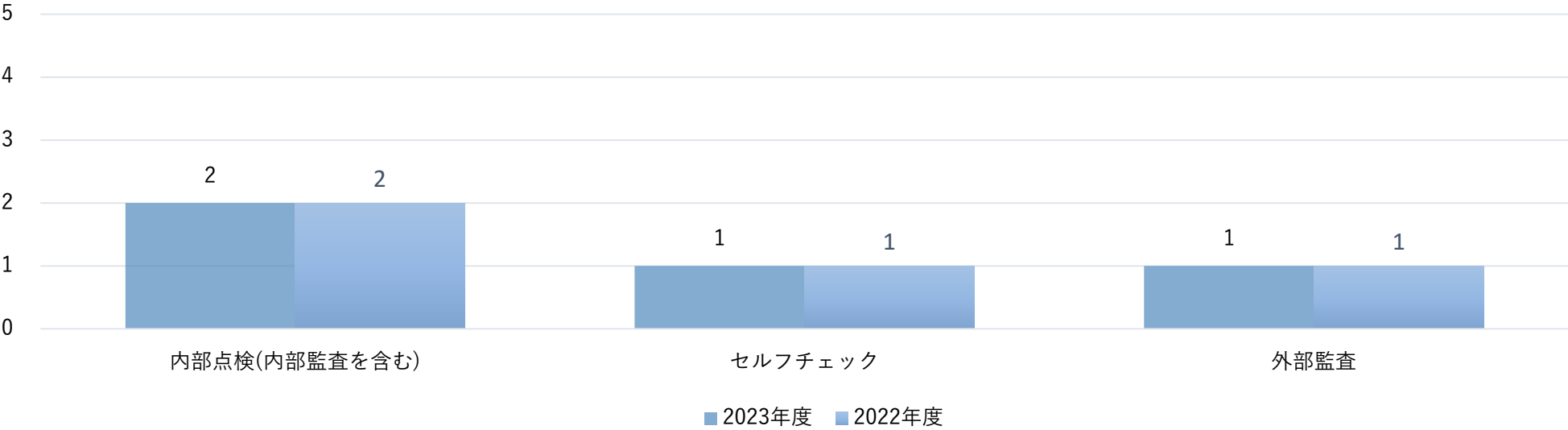
カリキュラム	2023年度	2022年度	前年比
保険商品知識等	—	—	—
コンプライアンス関連	12回	12回	100.00%
体制整備関連	—	—	—
お客さま本位の業務関連	—	—	—
合計	12回	12回	100.00%

- 2023年度においても、詳細なカリキュラム区分として集計を行わず、すべて「コンプライアンス関連」としてとりまとめた成果指標・KPI数値とした。
- 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6] お客さま本位の業務運営を支えるガバナンスと人材・職場環境づくり

6-2. 内部点検・外部監査状況

成果指標・KPI



	内部点検・監査区分			
事業年度	内部点検・ 代理店点検 (管理責任者)	セルフチェック・ 自己点検 (保険募集人)	外部監査 (外部専門家等)	合計
2023年度	2回	1回	1回	4回
2022年度	2回	1回	1回	4回
前年比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

■ 「内部点検・代理店点検」の中に「内部監査」を含む数値としている
■ 2023年度期間による成果指標・KPI数値

[取組状況6]

お客さま本位の業務運営を支えるガバナンスと人材・職場環境づくり

6-3. 企業価値の向上に資する取組み・参画状況

成果指標・KPI

● 経済産業省 中小企業庁

【事業継続力強化計画認定】

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](#)

● 協会けんぽ京都支部

【京（きょう）から取り組む健康事業所宣言】

従業員の健康づくりの一環として、協会けんぽ京都支部が推進している「京（きょう）から取り組む健康事業所宣言」に登録しています。

[京（きょう）から取り組む健康事業所宣言 | 都道府県支部 | 全国健康保険協会](#)

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」と本取組状況との対応関係について、以下に補足説明いたします。

1. 「対象外（非該当）」とする項目とその理由：

- (1) 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして一体的に販売・推奨する業務を行っていません。
このため、「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5（注2）、原則6（注2）は、「対象外（非該当）」となります。
- (2) この取組状況報告に記載している「取組状況」は、2023年度（2023年10月1日～2024年9月30日）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、「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6（注6）、（注7）、および「プロダクトガバナンスに関する補充原則（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（2024年10月1日～2025年9月30日）の実績は、2026年3月以降、検証が出来次第、公表予定です。

以上

保険代理店 株式会社トラスト保険サービス

代表取締役 前田敏実

所在地 京都府京都市中京区烏丸通三条下る饅頭屋町595番地3
大同生命京都ビル2階

電話番号 075-211-2700

営業時間 平日9時00分～17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.trust-Kyoto.jp>

関西に長く根差したプロの保険代理店

