

# お客さま本位の業務運営の取組状況に関するご報告

期間 2024年12月～2025年11月

2026年1月5日 公表

## はじめに

株式会社アイル保険センターは、お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況をご報告します。  
金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則2～7（注も含みます）との対応関係を表示しております。

※原則5（注2）、原則6（注2・注3・注6・注7）、補充原則1～5（注も含みます）については非該当・不実施のため除外しております。

取組状況結果については今後定期的に公表するとともに、必要に応じて方針（取組計画）の見直しを行い、改善を図ることで、よりよいお客さま本位の業務運営を目指してまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のホームページをご覧ください。  
(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

## ＜取組状況 1＞ 社内コンプライアンス研修 （原則 2、原則 3）

適切な保険募集を行うことを徹底するための研修を実施しています。  
2025年度は基本毎月月初の月曜日に実施しました。

2025年度	実施回数
コンプライアンス研修	12回

## ＜取組状況 2＞ 社内全体ミーティング （原則 2、原則 3）

社内全体で共有すべき情報、事故進捗状況、満期進捗状況、お客様の声等の確認のため全体ミーティングを実施しました。2025年は基本毎週月曜の午前中に実施しました。お客様の声での苦情は2件、その他のほとんどが問い合わせや勘違い、また保険会社に対するものでした。

2025年度	実施回数
全体ミーティング	45回

## ＜取組状況 3＞ 資格取得状況 (原則 2、原則 7)

より専門的な知識をもち、総合的なサービスをご提案できるように資格取得を推進しています。

損害保険トータルプランナー	損害保険プランナー	ファイナンシャルプランナー (AFP)	生命保険大学課程
4名	1名	1名	3名

## ＜取組状況 4＞ 早期更改状況 (原則 2)

保険開始日前に証券をお届けしご安心いただけるように、早期更改に取り組んでいます。30日前更改完了70%を目標としています。

2025年度	14日前更新完了	30日前更改完了
AIG損害保険株式会社	94.6%	64.4%

## ＜取組状況5＞ 損害保険継続率 (原則2)

お客様へ適切な情報提供とアフターフォローに対するお客様からの信頼と満足の一つの証であると考え、更なるお客さま満足度向上に努めます。

2025年	損害保険継続率
AIG損害保険株式会社	94.6%

## ＜取組状況6＞ 利益相反の適切な管理 (原則4)

- ・ お客様の実態をヒアリングシートを用い細かく確認し、お客さまのリスク対策の提案を行っています。
- ・ 当社の人事評価は歩合制ではなく固定給制を採用しており、実績に偏らない総合評価を用いています。

## ＜取組状況7＞ 取扱い保険会社勉強会、研修実施回数 （原則5, 原則 6 , ）

従業員の知識向上とお客さまへ最新の情報をお届けするため、保険会社の研修や勉強会を実施しています。

2 0 2 5 年	実施回数
損害保険	60回
生命保険	21回

## ＜取組状況8＞ 手数料の明確化 （原則4）

当社の取引形態上、手数料の明確化方針は対象としておりません。但し、生命保険の特定保険契約におけるお客さまが負担する各種手数料に関しては、各保険会社のパンフレット・説明用のチラシなどを用いてわかりやすくご案内しています。

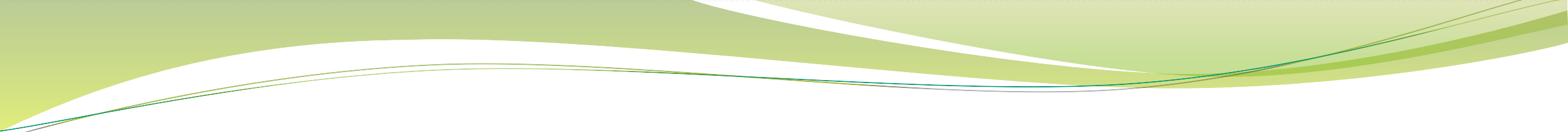
## ＜取組状況9＞ お客さまへの情報発信 （原則5, 原則6）

定期的にお客さまへ情報発信して最新の情報をお届けし、寄り添ったサービスの提供に努めます。

2025年	発信回数
メールマガジン	12回
みなさまの保険情報（紙）	4回

## ＜取組状況10＞ 従業員満足度の向上 （原則7）

2025年は新たに3名の従業員が上位資格への挑戦を開始しました。業務の空き時間にも資格取得の勉強が出来る環境を整え、資格取得の応援を行っています。また資格取得の際は、会社からお祝い金がもらえる制度も始めました。



＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない項目＞

以下の原則ならびに（注）は当社の取引形態上、対象外とします。

原則5（注2）、原則6（注2）（注3）（注6）（注7）

補充原則1、補充原則2（注1）（注2）、補充原則3（注1）（注2）（注3）

補充原則4（注1）（注2）（注3）、補充原則5（注1）（注2）