2026年度
「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組内容

2026年6月30日
株式会社 FEA

FEA
Financial Expert Association

2026年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況

取組状況　～方針1.

方針1.　企業文化としてのお客さま志向の醸成・定着

A) 株式会社 FEA（以下、当社といいます。）は、「保険という安心を通じて、お客さまの豊かな人生の実現をサポートする」という使命のもと、「お客さまに最も信頼され、選ばれる、これまでにない新しいタイプの保険代理店」を実現し、常にお客さま視点で物事を考え、誠実にお客さまに向き合い、約束を守り行動することを企業理念としています。お客さまにとって常に最善の利益が図られるよう、「お客さま中心の業務運営」を企業文化として定着させるとともに、役職員一人ひとりが高い倫理観のもとで、継続的かつ高水準のサービスをご提供できるよう努めます。

B) 当社は、保険を軸にお客さまの利益の最大化に資する提案を行い、常にお客さまに寄り添った対応を行います。

主な取組み

1. 「お客さま中心の業務運営方針」策定にあたり、策定の背景や目的とともに方針の内容を全従業員に周知し、当方針に則った業務運営を行うことを全従業員に徹底しました。
2. 当社の経営理念・存在意義（ミッション）・目指すべき方向性（ビジョン）・行動指針（バリュー）を各拠点に掲示し、全従業員の携行品にする等、全社員への浸透を推進しています。
3. 全国拠点長会議にて経営陣からコンプライアンス事案の周知を図り、コンプライアンス重視の経営姿勢を明示しました。

2026年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況

取組状況　～方針2.

方針2.　お客さま満足を向上させるための最適なサービスの提供

C) 当社は、保険商品の提案時において、公的保険制度を踏まえたうえで、お客さまのご意向を十分に把握し、お客さまご自身を取り巻く環境や社会環境の変化を考慮に入れて、最も適切なご提案を行うよう努めます。また、保険契約のお申込み、および成立後においても、お客さまに対して継続的な情報提供等のサービスを通じて、お客さま満足の向上を図ることに努めます。

D) 「お客さまの声」を経営に活かし、日々業務改善に取り組みます。

E) 当社は、お客さまのニーズやご要望を積極的に聴取し、以後のサービス提供に活かせるよう、社内及び、乗合保険会社に共有・還元してまいります。

主な取組み

4.　ご契約いただいたお客さまへサンクスコールを実施し、不明な点や質問等がないかの確認を行っています。

5.　お客さまが公的保険制度を理解したうえで自らのライフプラン等を検討できるように、募集人全員に公的保険制度に関する研修を実施いたしました。

取組状況　～方針2.

6. 2025年度にご契約いただいたお客さまに対し、「お客さまアンケート」を実施し、「お客さまからの評価」を業務改善に役立て、ダイレクトな声を経営に生かす取り組みを行っています。2025年度は687名のお客さまからアンケートのご回答をいただきました。そのうち90.2%のお客さまに、現在ご加入いただいている保険について「とても満足」「満足」とご回答いただきました。
7. 当社や乗合保険会社が受け付けた「お客さまの声（苦情・ご要望ご相談・お褒めの言葉・その他）」を、月に一度全件周知し、業務改善に役立てるとともに、お客さまへの感謝の気持ちを醸成しています。（2025年度受付苦情件数：226件、ご要望ご相談：458件、お褒めの言葉1918件、その他：190件）
8. 当社は、乗合保険会社と情報交換を適宜実施し、相互の状況把握や問題解決に向けた議論をする機会を設けています。

取組状況　～方針3.

方針3.　保険募集時における十分な情報の提供

F) 当社は、保険の提案にあたりお客さまの資産保有状況、投資経験および余裕資産等の経済状況を適切に把握します。また、お客さまの意向に沿った商品・サービス等の説明を丁寧に行い適切な勧誘を行います。

G) 当社は、お客さまがご意向に沿った最適な保険商品を選択するために必要な重要情報を分かりやすくご説明するとともに、保険商品の特性等について適切かつ十分な情報をご提供することに努めます。

H) 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品の販売に際しては、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用について、お客さまに正しくご理解いただくため、分かりやすく開示を行います。

主な取組み

9. お客さまが保険への加入を検討するにあたり重要な情報を適切に提供しているか、当社独自の「意向把握シート」や「最終確認書」を使用して、募集人とお客さまが内容を確認できるようにしています。また、お客さまからヒアリングしたご意向については、「意向把握シート」で記録として残し、のちに保険加入プロセスをご確認いただくことができるようにしています。
10. ご高齢のお客さまへは、親族の同席を依頼するなど、お客さまのご親族に対しても、検討している保険商品について積極的に説明しています。
11. 半期毎に「商品選定委員会」を開催し、保障内容、保険料および当社取扱実績等を考慮の上、当社がお客さまに推奨すべき商品を推奨商品として選定しています。

取組状況　～方針3.

12. 保険を検討・加入するにあたり特に重要な事項については当社独自の「最終確認書」を用いてお客さまへ適切に情報の提供を行っています。
13. 特定保険契約に関する注意点およびお客さまが負担する手数料等については、お客さまに手交する「推奨商品のご案内にあたって」に記載して、ご確認いただけるようにしています。
14. 生命保険・損害保険の販売資格を有した専門性の高い募集人によって、お客さまへの情報提供の幅を広げるよう努めています。
15. 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品の販売に際しては、「特定保険契約ヒアリングシート」等を用いて、お客さまが負担する手数料その他の費用についてわかりやすい開示を行い、お支払いいただく保険料の一部がご契約の維持・管理および資産運用に係る費用等として充てられることなどをご説明します。
16. 当社は、生命保険（少額短期保険含む）・損害保険の代理店であり、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはありません。 また、 金融商品の組成等に携わることはありません。

2026年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況

取組状況　～方針4.

方針4.　お客さまのニーズに合った商品・サービスのご案内とご契約後の適切なアフターフォロー

I) 当社は、保険を提案するにあたりお客さまの資産保有状況、投資経験および余裕資産等の経済状況を適切に把握します。また、お客さまの意向に適った商品・サービス等の説明を丁寧に行い適切な勧誘を行います。

J) 当社は、お客さまに正しい情報とサービスを提供するため、企業理念に基づいた社員教育を経営上の重要課題と捉え、お客さまを中心とした行動および専門知識の獲得を優先します。

K) 当社は、保険商品は永くご継続いただくことで、真にお客さまのお役に立つことができ、ひいては豊かな人生の実現を可能にできると考えています。ご契約後においても、継続的な情報提供や保険金・給付金の請求勧奨等を行い、お客さまに寄り添った十分なアフターフォローに努めます。

主な取組み

17. 外貨建保険や変額保険等の市場リスクのある商品の販売に際しては、「特定保険契約ヒアリングシート」等を用いて、お客さまが負担する手数料その他の費用についてわかりやすい開示を行い、お支払いいただく保険料の一部がご契約の維持・管理および資産運用に係る費用等として充てられることなどをご説明します。

18. 当社は、生命保険（少額短期保険含む）・損害保険の代理店であり、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはありません。また、金融商品の組成等に携わることはありません。

19. 当社社員は、お客さまに保険のご提案を行うにあたり、会社が定める研修プログラムを履修することを条件にしています。また、お客さまの保険および関連する金融商品に関する知識について、社員のスキル・経験等を踏まえて、社員教育を実施しています。

取組状況　～方針4.

20. ご契約にあたってお客さまの意向に適った適切な商品を提案しているか、正しく記録を残し募集の振り返りを行える内容となっているか確認するため、「意向把握シート」を作成しています。「意向把握シート」については、各拠点責任者およびコンプライアンス室が内容を確認し、その充実に向けた指導を行っています。
21. ご契約内容の説明や給付金の請求漏れがないか等を確認するため、各種お客さまサポートをお電話やご自宅等への訪問にて行っています。また、ご契約後も「お客さまアンケート」を実施し、アフターフォローに努めています。
22. 契約継続率等の募集品質指標をカスタマーサービスのバロメーターと捉え、毎月社内で共有し、業務品質改善に活かしています。
23. お客さまが保険への加入を検討するにあたり重要な情報を適切に提供しているか、当社独自の「意向把握シート」や「最終確認書」を使用して、募集人とお客さまが内容を確認できるようにしています。保険にお申込みいただいたお客さまに対し、アンケートを実施して 申込内容が意向に沿っているか、不明な点や質問等がないか確認を行っています。

取組状況　～方針5.

方針5.　利益相反の適切な管理

L) 当社は、お客さまの利益を保護するために、利益相反の可能性のある取引を適切に管理するための態勢を整備し、対応に努めます。また、お客さまの利益保護の観点から、当社の根幹業務である保険募集の適切性を確保するための保険募集管理態勢やお客さまから寄せられる様々な声を網羅的に把握し、真摯に対応する顧客サポート態勢を整備し、対応に努めます。

M) 当社は、お客さまの意向に基づいた最も適切な商品を提案します。

主な取組み

24. 半期毎に「商品選定委員会」を開催し、保障内容、保険料および当社取扱実績等を考慮の上、当社がお客さまに推奨すべき商品を推奨商品として選定しています
25. 同委員会にて、販売傾向の偏向や募集人毎の販売状況を確認し偏った販売がないか確認を行っています。問題がある場合は募集人にヒアリングを行い、必要に応じて改善を促す等の対応をとっています。
26. 短期間で解約等されたお客さまには、その理由や当社に対するご不満がないか等を確認しています。また、解約理由について募集人から募集管理部門へ報告を行い、適切に募集を行っていたか確認しています。2025年度の早期消滅率は2.0%、主な消滅理由は、前年度と同様に「収入減少のため」でした。

取組状況　～方針6.

方針6.　お客さま志向実現のための教育・報酬体系

N)　当社は、当原則および経営理念の実現には、社員の報酬・評価制度、教育制度等が重要であることを深く認識します。お客さまの利益を最優先とする行動が会社および社員一人ひとりの成長と自己実現に繋がると確信します。

主な取組み

27. 当社社員は、お客さまに保険のご提案を行うにあたり、会社が定める研修プログラムを履修することを条件にしています。また、お客さまの保険および関連する金融商品に関する知識について、社員のスキル・経験等を踏まえて、社員教育を実施しています。
28. 全社員の報酬等の制度内にコンプライアンスに関わる項目を設け、適切な行動を促すとともに、万が一、不適切な行動等あった場合は、経営陣による「賞罰委員会」にて処分等を行っています。また、不適切な事案は社内に周知するとともに改善策を策定し、改善を図っています。
29. コンプライアンス意識の醸成と定着には、継続的な啓蒙が重要と考え、コンプライアンスマインドの醸成・確保をテーマとした研修を定期的に実施しています。2025年度は、コンプライアンス研修を11回実施しました。

取組状況　～方針7.

方針7.　お客さま中心の業務運営品質の維持・向上

O) 当社は、当原則の趣旨、内容について全社員が正しく理解し、それに基づいた行動をとることが重要であると考え、全社員が策定した原則に基づいた行動をとるための仕組みを整備し、行動を適切に把握・評価します。また、「お客さま中心の業務運営」に係る諸取り組みについて、その品質の維持・向上を図るために、経営陣が主導となり実施状況を定期的に把握し、必要に応じて改善を図る全社レベルのPDCAサイクルの実践に努めます。

主な取組み

30. 「お客さま中心の業務運営」の推進を、経営陣をはじめとする全ての従業員が一丸となって取り組んでおり、NHSインシュアランスグループおよびグループ各社のコンプライアンス部門がその取り組み状況をお互いにチェックしています。2025年度は、顧客本位の企業文化の醸成を目的に、経営会議・各種階層別会議において取り組み状況の報告を実施し、経営陣、営業部門及び募集管理部門が率直な意見の交換を行い、募集品質の更なる向上に活かしています。

31. NHSインシュアランスグループ各社の取り組み状況を横断的に把握し、グループ各社間の業務運営品質のばらつきを極小化するための指示・指導を行うために、グループの経営陣や責任者が一堂に会する「グループコンプライアンス委員会」を開催しています。2025年度は四半期毎に計4回実施し、グループ会社の課題の共有、親会社である朝日生命の募集品質向上に向けた取組み等、情報共有を行いました。

32. 今後、取り組み状況を踏まえ、本運営方針の見直しを協議するとともに、見直し結果については、適時に開示します。

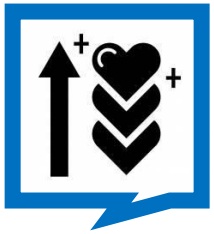
2026年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る基本方針および具体的な取組状況
成果指標（ＫＰＩ）

2025年度、当社は「お客さま中心の業務運営方針」の成果を確認するための指標として、以下の3項目を設定しました。



指標1.
お預かりしている契約件数

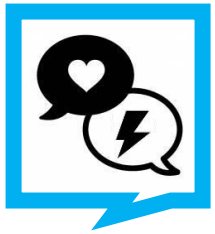
お預かりしている契約件数が増えていくことは、「お客さまに当社サービスをご満足いただけている事」を表す数値と考えます。



指標2.
早期消滅率

早期消滅率は、保険のお申込にあたり「真にお客さまのご意向に沿ったご提案をすることにより、当社を選んでいただいた事」を表す数値であると考えます。

※契約日より6ヶ月以内に消滅(解約・失効)した契約の割合



指標3.
お客さまの声の受付件数

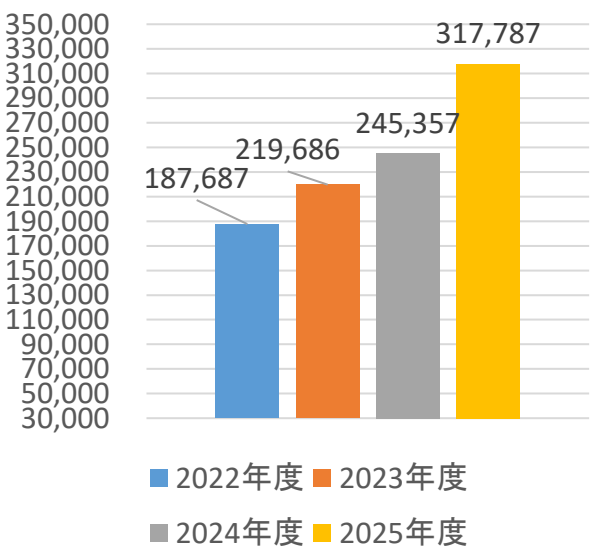
お客さまの声（苦情・ご意見・ご要望・お褒めの言葉）は、当社が業務を運営するにあたり「綻びを教えていただく最良の機会」であると考えます。

2026年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと今後の取組みおよび成果指標（ＫＰＩ）の結果

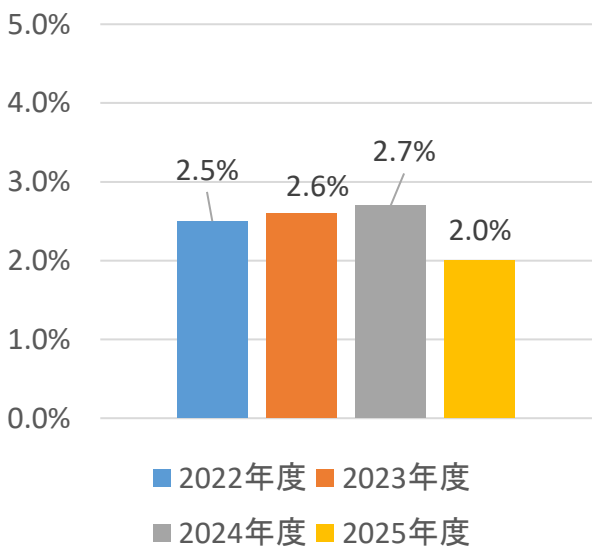
株式会社 FEA

「お客さま中心の業務運営方針」の成果指標の状況は、以下のとおりです。

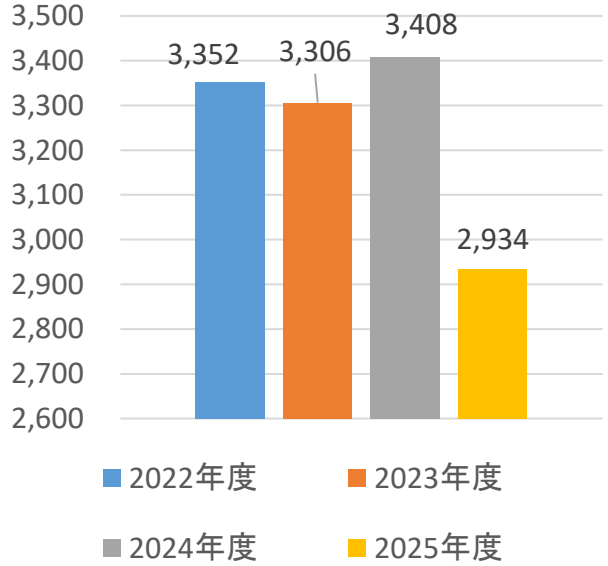
指標1.
お預かりしている契約件数



指標2.
早期消滅率



指標3.
お客さまの声の受付件数



■　「顧客本位の業務運営に関する原則」と本編との対応関係

	実施・不実施	取組方針	具体的な取組内容
【顧客の最良の利益の追求】			
原則２	実施	（1頁）方針1.企業文化としてのお客さま志向の醸成・定着（A・B）	（1頁）1・2・3
（注）	実施	（2頁）方針2.お客さま満足を向上させるための最適なサービスの提供（C・D）	（2頁）4・5（3頁）6・7
【利益相反の適切な管理】			
原則３	実施	（8頁）方針5.利益相反の適切な管理（J）	（8頁）10・21・22
（注）	実施	（8頁）方針5.利益相反の適切な管理（J）	（8頁）10・21
【手数料の明確化】			
原則４	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（G）	（5頁）14
【重要な情報の分かりやすい提供】			
原則５	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）8・9
（注１）	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G） （8頁）方針5.利益相反の適切な管理（K）	（4頁）10　（9頁）16・23・24
（注２）	非該当	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（5頁）15
（注３）	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）9　（5頁）14
（注４）	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）8・9　（5頁）14
（注５）	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F）	（5頁）14
【顧客にふさわしいサービスの提供】			
原則６	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E） （6頁）方針4.お客さまのニーズに合った商品・サービスのご案内とご契約後の適切なアフターフォロ（E）	（4頁）10　（5頁）14　（7頁）17
（注１）	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E） （6頁）方針4.お客さまのニーズに合った商品・サービスのご案内とご契約後の適切なアフターフォロ（I）	（5頁）14　（7頁）17
（注２）	非該当	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（5頁）15
（注３）	非該当	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（5頁）15
（注４）	実施	（4頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E） （6頁）方針4.お客さまのニーズに合った商品・サービスのご案内とご契約後の適切なアフターフォロ（E）	（5頁）11　（7頁）17・20
（注５）	実施	（6頁）方針4.お客さまのニーズに合った商品・サービスのご案内とご契約後の適切なアフターフォロ（H） （9頁）方針6.お客さま志向実現のための教育・報酬体系（L）	（6頁）16　（9頁）16
（注６）	実施	（2頁）方針2.お客さま満足を向上させるための最適なサービスの提供（N）	（3頁）28
（注７）	実施	（2頁）方針2.お客さま満足を向上させるための最適なサービスの提供（N）	（3頁）28

※　詳細については金融庁HP（https://www.fsa.go.jp/index.html）をご覧下さい。

■　「顧客本位の業務運営に関する原則」と本編との対応関係２

	実施・不実施	取組方針	具体的な取組内容
【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】			
原則７	実施	（9頁）方針6.お客さま志向実現のための教育・報酬体系（L）	（9頁）16・23・24
（注）	実施	（10頁）方針7.お客さま中心の業務運営品質の維持・向上（M）	（10頁）25・26・27

■　「補充原則」と本編との対応関係

	実施・不実施	取組方針	具体的な取組内容
【基本理念】			
補充原則1	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
【体制整備】			
補充原則2	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注1）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注2）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
【金融商品の組成時の対応】			
補充原則3	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注1）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注2）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注3）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
【金融商品の組成後の対応】			
補充原則4	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注１）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注２）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注３）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
【顧客に対する分かりやすい情報提供】			
補充原則5	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注１）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15
（注２）	非該当	（3頁）方針3.保険募集時における十分な情報の提供（E・F・G）	（4頁）15

※　詳細については金融庁HP（https://www.fsa.go.jp/index.html）をご覧下さい。