

## 2025 年度「タクスの顧客本位の業務運営方針」実施事項 実施結果

### 方針 1.「顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等」

私たちタクスは、創業以来の経営理念と、自分たちで定めた「タクスの約束」を守って業務を運営し、取組状況について定期的に公表し、見直します。

【実施事項 1.】①当方針をホームページ上に公開、「会社案内」に明記します。：弊社 web サイトに掲載しております。

②経営理念や「タクスの約束」に関する研修を年 1 回実施します。：全員実施 2024/3/21

③「タクスの約束」に関する「自己点検」を年 1 回実施します。：全員実施 2025/10/17

④当顧客本位の方針に基づいた取組みの「実施事項」について、取組状況を公表します。2026/2/1

### 方針 2.「顧客の最善の利益の追求」

「安心・安全」こそが私たちタクスの考える「顧客の最善の利益」です。「身近な相談相手がいる」安心と、「もしもの時の備えがある」安心をお届けして、いざという時に顧客が経済的に困らず過ごせるようにすることが、私たちの使命です。

【実施事項 2.】①保険をご提案するにあたって、顧客一人ひとり異なる「必要保障額」について説明し、「掛金がいくらで入れる」ではなく「もしもの時に備えがどれだけ必要か」把握したうえで保険を選んでいただけるようサポートいたします。（「保険の考え方」と呼称します）：「保険の考え方」の説明件数・随時 114 件

②ご要望をよくお聴きして複数ある保険商品の中から、ご提案商品を絞り込みます。絞り込みにあたっては「ご意向確認ナビ」を実施し（もしくはフローチャートに沿って聴き取りを実施し）、可能な限り顧客のご意向に沿った保険商品をご提案します。：ご意向をヒアリングした件数・随時→224 件（意向確認ナビ）

③「お客様の声」を年に 1,000 件集めて経営に活かします。またその状況を報告します。：653 件(履歴 307+アンケート 346)

④社内で社員向けの商品学習会を実施します。：4 月、5 月、7 月実施

⑤お客様が保険金請求をする際、ご希望に応じてサポートします。：保険金請求のサポート件数 1,074 件

⑥タクスの「保有契約件数」「新規契約件数」「取扱保険料」を集計して公表します。

保有件数(件) 26,133 新規契約件数（件）2,372 取扱保険料高（千円）587,662

### 方針 3.「利益相反の適切な管理」

私たちタクスは、サービス提供においては顧客から直接的にもしくは間接的に対価をいただきますが、対価欲しさにお客様に不要なサービスを提供するなどして、顧客の利益を損ねるような業務の運営は決まっています。

【実施事項 3.】①保険の手数料の寡多が、保険募集に影響を及ぼさないよう社として推奨方針を定め、保険提案においては全募集人が顧客の意向を同じ基準で聴き取り、同じ基準で商品を絞り込んで顧客にお勧めをします。またその対応履歴を記録に残します。

：「対応履歴」「ご意向確認ナビ」モニタリング・随時→「WiseOffice2」の案件承認 8,446 件

②保険提案にあたって、顧客のご意向を正しくお聞きできたか（顧客の最善利益に背いていないか）、事後に顧客に確認するためアンケートを実施します。：ご契約後の顧客へのアンケート実施・随時→グーグルフォームにて実施中

③定めた推奨方針どおりにお勧めができていないか、実施状況の社内監査を実施します。ロールプレイング、もしくは同行により実施状況を監査。：年 1 回 9 月～12 月予定 11 月実施

### 方針 4.「手数料等の明確化」

私たちタクスは、サービス提供において、顧客がご負担いただく費用に関して、どの費用がどのサービスに関する対価であるのかを、可能な限り明確にいたします。

【実施事項 4.】①顧客から直接手数料をいただく保険商品については、定めた手順に従って手数料等顧客が負担するコストについて説明し、顧客がご理解・ご納得をいただいた場合にしかご提供いたしません。：「対応履歴」「ご意向確認ナビ」モニタリング・随時

②保険提案にあたって、ご負担いただく手数料等がある場合は、そのことを確実に説明できたか、事後に顧客に確認するためアンケートを実施します。：ご契約後の顧客へのアンケート実施・随時→アンケート整備中

### 方針 5.「重要な情報の分かりやすい提供」

私たちタクスは、サービス提供において、顧客サービスの取捨選択に重要な情報を、わかりやすく丁寧に提供いたします。

【実施事項 5.】①保険商品のご契約にあたっては、しっかりご判断いただけるよう漏れなく情報提供を行います。保険会社が作成する重要事項説明書等を用いて、さらにタクスとして特に重要だと考える事項をマーカー等で印をつけて、わかりやすくします。：「対応履歴」「ご意向確認ナビ」モニタリング・随時→202 件（意向確認ナビ）

②保険提案にあたって、重要な事項をご理解いただけたか、事後に顧客に確認するためアンケートを実施します。

言い換え表作成：作成して運用しています。：ご契約後の顧客へのアンケート実施・随時→グーグルフォームにて実施中

- ③専門用語等は、意味がわかるよう言い換えるなどして、顧客がご理解いただけるよう十分配慮いたします。  
：「対応履歴」「ご意向確認ナビ」モニタリング・随時
- ④複雑な商品、特に市場リスクのある投資性商品などをご提案する場合の手順を別途定め、100%実施します。  
：「対応履歴」「ご意向確認ナビ」モニタリング・随時→集計方法整備済み（意向確認ナビ内）

#### 方針 6.「顧客にふさわしいサービスの提供」

私たちタクスは、サービス提供において、顧客の状況やご意向について良くお聞きして、顧客にふさわしいサービスを提供いたします。

- 【実施事項 6】①サービス提供にあたっては、必ずお客様のご意向をよく聞きます。：「対応履歴」「ご意向確認ナビ」モニタリング・随時
- ②顧客のご協力を得られる場合はライフプランニングを実施し、顧客のライフプランにふさわしい保険商品を提案します。：  
ライフプランニングの実施件数→15 件
- ③不要だと判断できる商品・サービスについては、ご不要でないか必ず確認します。  
：「不要と説明」件数 22 件→集計方法整備済み（意向確認ナビ内）
- ④投資性のある保険商品については、必ず顧客のライフプラン等を踏まえた上で、適切なものを、顧客のご要望を良くお聞きした上で提案いたします。（特定商品販売時の手順の実施率）：投資性のある商品のご契約件数・対応履歴のモニタリング・ご契約後の顧客へのアンケート実施随時→アンケート整備中
- ⑤70 歳以上のお客様にご説明する際は、以下のいずれかの対応を行い、丁寧にご説明することとします。  
：「高齢者」対応件数・100% →67 件（家族の同席 32 件、複数回の対応 53 件、保険募集人の責任者同席 1 件）
- ⑥顧客が別の保険からの乗換を検討される場合は、顧客にとって不利益になることが多いため、より丁寧に注意を促します。  
乗換募集時の注意喚起：実施率 100% (79 件)
- ⑦既にご加入になっている顧客にも継続的に情報提供をするための訪問を行います。：アフターフォローの実施件数  
提案件数→131 件
- ⑧セミナーや相談会を実施し、顧客のお役に立つ情報を定期的に発信します。：セミナーの開催件数 1 件

#### 方針 7.「従業員に対する適切な動機付けの仕組み等」

私たちタクスは、社員に対して十分な研修等を実施して教育し、「『顧客の最善の利益』を追求したことを評価する報酬体系を導入することで、名実ともに「顧客本位の業務」を実現する体制を整備します。

- 【実施事項 7.】 社員の人事評価をするにあたりタクスでは業績評価を 4 項目で行いますが、この 4 項目について全社員、上記の「顧客本位」の項目を設定します。：人事評価対象社員 100%設定

当方針と実施事項は年度ごとに見直し、より顧客本位の業務運営を追求し続けます。そのことで顧客の皆様から信頼を「託して」いただけるタクスを目指してまいります。

以上