2026年7月1日
石川商事株式会社

お客さま本位の業務運営に関する方針

～2025年度取組状況のご報告～

石川商事株式会社（以下、当社）は、経営理念「～くらしの未来に「安心」と「わくわく」を～私たちは地域の皆さまの豊かでより良いくらしのためにニーズに応じた保険商品提供による「安心」とともに未来に向けた創造的な街作りを通じて「わくわく」をお届けします」に基づき、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、業務運営方針）を制定・公表し、業務運営方針に基づいた取組みを継続的に実施します。

当社は業務運営方針の取組状況をモニタリングしたうえで、その結果を定期的に公表します。また、モニタリングの結果に応じて業務運営方針を見直し、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するように努めます。

経営理念

くらしの未来に「安心」と「わくわく」を

私たちは地域の皆さまの豊かでより良いくらしのために
ニーズに応じた保険商品提供による「安心」とともに
未来に向けた創造的な街づくりを通じて「わくわく」をお届けします

お客様本位の業務運営に関する方針

1．お客さまの最善の利益の追求

当社は、職業倫理を保持し、自ら持つ専門知識を最大限に発揮しつつ、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求いたします。

2．利益相反の適切な管理

当社は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の懸念がある場合には、適切に管理します。

3．重要な情報のわかりやすい提供

当社は保険商品・サービスの提案・販売等を行うにあたって、お客さまが保険商品・サービスを選択する上で重要な情報について、お客さまの保険商品に関する知識、理解度や過去のご経験をはじめ、保険商品・サービスの複雑さに合わせて分かりやすく丁寧にご説明します。

4．お客さまへのふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの資産状況、取引経験、年齢、金融知識及び取引目的・ニーズ等を確認し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスの提案・販売等を行います。

5．従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は.お客さまの信頼を得るために努力し、お客さまに満足していただくために、学び続ける従業員を評価することで、従業員に対する適切な動機付けを図ります。

ＫＰＩ一覧

①ご契約先数

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
損害保険契約先数（先）	**14,297**	**14,000**	**13,292**	**▲ 708**
個人	13,158	12,839	12,164	▲ 675
法人	1,139	1,161	1,128	▲ 33
生命保険契約数（先）	**13,497**	**12,881**	**12,523**	**▲ 358**
個人	13,283	12,657	12,294	▲ 363
法人	214	224	229	5

※ご契約先数はお客さまの当社評価を最も端的に反映することから選定いたしました。

②お客様の声 受付件数

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
お客様の声 受付件数（件）	**22**	**18**	**15**	**▲ 3**
ご不満の表明	3	6	12	6
ご意見・ご要望	4	4	3	▲ 1
お褒め・その他	15	8	0	▲ 8

※ご意見やご要望、ご不満等の「お客さまの声」にしっかりと耳を傾け、誠実かつ迅速にお応えするよう努めているかを測るKPIとして採用しています。
※寄せられた「お客さまの声」をもとに、社内勉強会等を実施のうえ、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

③比較説明・推奨販売点検数

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
点検件数（件）	**321**	**614**	**919**	**305**

④商品・コンプライアンス研修実施回数（eラーニング含む）

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
研修実施回数（回）	**33**	**28**	**46**	**18**
商品研修	9	7	21	14
コンプライアンス研修	9	7	15	8
業務研修等	15	14	10	▲ 4

⑤高齢者対応実施件数

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
実施件数（件）	-	-	**188**	-

※高齢者対応実施件数は2026/3期からKPIとして採用しています。

⑥損保継続率（自動車・火災・新種）

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
損保継続率（%）	**87.38**	**90.11**	**90.54**	**0.43**

⑦生保２５か月継続率

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
継続率（%）	**92.1**	**84.2**	**91.7**	**8**

⑧アフターフォロー実施件数

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
実施件数（件）	-	-	**225**	-

※アフターフォロー実施件数は2026/3期からKPIとして採用しています。

⑨プランナー在籍数

	2024/3	2025/3	2026/3	前年比
損害保険トータルプランナー	0	1	1	0
損害保険プランナー	12	16	20	4
生命保険応用課程	4	5	5	0
生命保険専門課程	20	27	25	▲ 2