

2025 年 6 月 1 日

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組指標の公表について

正和商事株式会社は、2019 年 5 月 1 日に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、業務品質向上に向けた取組に努めてまいりました。本方針に関する取組定着状況を評価する以下の指標を当社の重要業績評価指標（以下「KPI」）と定め、推移を毎年公表しております。

引き続きお客さま本位の業務運営に資する各種取組を行い、取組状況・指標推移を公表してまいります。また、取組の進捗や当社を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて本方針及び KPI を見直すことにより、お客さまの最善の利益の追求・お客さまに寄り添ったより良い業務運営を目指してまいります。

記

1. ご契約者数

種 目	2024 年 3 月 31 日現在	2025 年 3 月 31 日現在
ご契約者数	34,715 名	34,447 名

※ご契約者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. 損害保険継続率

種 目	2023 年 4 月～2024 年 3 月 満期到来分	2024 年 4 月～2025 年 3 月 満期到来分
自動車保険契約継続率	97.4%	96.2%
火災保険契約継続率 (保険期間 1 年以上 5 年以下)	89.7%	87.5%

※損害保険満期時の継続率は、お客さまが再度当社をご選択いただいた結果を反映することから選定いたしました。

3. 生命保険 25 か月目ご契約継続率

種 目	2022 年 4 月～2024 年 3 月締結契約 の 2024 年 4 月 1 日現在の存続割合	2023 年 4 月～2025 年 3 月締結契約 の 2025 年 4 月 1 日現在の存続割合
生命保険 25 か月目 ご契約継続率	96.5%	95.8%

※ご契約より 24 か月以内の解約等発生状況を定期的に把握することにより、お客さまのご意向を適切に確認の上契約されているかを検証するため選定いたしました。