

2026年5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	2025年3月31日現在	2026年3月31日現在
ご契約者数	34,447名	33,956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	2024年4月～2025年3月 満期到来分	2025年4月～2026年3月 満期到来分
自動車保険契約継続率	96.2%	96.1%
火災保険契約継続率 (保険期間1年以上5年以下)	87.5%	86.4%

※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	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	2024年4月～2026年3月締結契約 の2026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	95.8%	96.1%

※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。