

令和8年 2月

山形県火災共済協同組合

「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組状況のご報告

(令和7年度 2月末時点)

山形県火災共済協同組合では「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、「相互扶助」の精神を基幹に、お客さまの視点に立ち、様々な情報と高い品質のサービスを提供し、お客さまから信頼され地域に誇れる組合を目指しております。

業務運営を行うにあたり、本方針ならびに金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」についての定着状況を評価する指標(KPI)を策定いたしました。

取組状況を定期的に公表・問題点を確認することで、より一層「お客さま本位の業務運営」につなげてまいります。

<KPI 達成率について>

KPI	お客さま本位の業務運営方針該当欄	達成率	2024 年度実績
商品研修の毎月の実施	方針 1、方針 2、方針 4	92%	11 回
ニュースレター(電子版含)の隔月発行	方針 3	67%	4 回
モバソンの活用	方針 3	8%	4 件
コンプライアンス研修の実施	方針 4	92%	11 回

<当組合における「お客様本位の業務運営方針」と、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の関係>

お客様本位の業務運営方針	顧客本位の業務運営に関する原則
方針 1	原則 2
方針 2	原則 5
方針 3	原則 6
方針 4	原則 2、原則 3、原則 7

※方針、原則の詳細につきましては当組合 HP 内をご参照ください。