

お客さま本位の業務運営方針

【FD宣言】

当社は、あらゆるお客さまとの接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、地域に根差した代理店としての社会的責任を果たしていきます。つきましては以下の取組方針で業務運営を行ってまいります。

当方針は、社会情勢や環境変化等を踏まえ定期的に見直していきます。

方針1 お客さま本位の徹底（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則2）

当社は「安心と繁栄の提供」の経営理念のもと、「まごころでサービス」をモットーにお客さまの立場で考え、お客さまの期待に応え、お客さまに安心いただける対応・サービスを提供していきます。

全社員に対して、会議・研修等のあらゆる機会に経営理念、業務運営方針を共有して浸透を図ります。

【具体的な取組み】

- 会議による情報共有と研修の実施（毎月実施）
月例報告会 / コンプラ推進会議 / 保険会社ごと月例会（損保5社・生保3社）
- 生命保険勉強会の実施（2社）
- 社労士・弁護士との連携した対応

方針2 利益相反の適切な管理（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則3）

1. 当社はお客さまと利益相反のおそれがある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理する態勢を構築します。
2. 「商品のご案内にあたって」（推奨方針）を作成して開示することにより、保険会社選定の方針を明確にします。
3. お客さまのご意向を適切に把握してお客さまの立場に立った対応を徹底します。
4. 「意向確認書」に申込の経緯を記録することにより、最適な対応が行われているかを適切に管理（モニタリング）します。

【具体的な取組み】

- 「意向確認書モニタリング」による保険会社推奨理由、意向把握内容の点検実施

方針3 手数料の明確化（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則4）

当社は市場リスクを有する商品の契約に伴いお客さまに負担いただく手数料その他の費用については、保険会社所定の文書に基づき情報提供、説明を行います。

【具体的な取組み】

- 「意向確認書モニタリング」による説明状況等の点検実施

方針4 お客さまへ分かりやすい情報提供の徹底（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則5）

当社はお客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な保険商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく説明していきます。専門用語を分かりやすい平易な言葉で説明する等の工夫を行います。

特に高齢者・障がい者に対しては、より分かりやすい、丁寧な説明を行います。またその対応を「意向確認書」に記録することにより、最適な対応が行われているかを適切に管理します。

【具体的な取組み】

- 高齢者に対する保険募集規程の対応徹底（親族の同席、複数回の面談等）
- 「障がい者対応マニュアル」の策定と対応の周知
- 「意向確認書モニタリング」による対応状況点検の実施

方針5 お客さまに最適な保険商品・サービスの提供（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則6）

1. 当社は安心いただけるサービスのメーカーとして、お客さまのニーズやご意向・ご要望に沿った最適な保険商品・サービスのご提案を行うコンサルティングサービスを提供します。
契約募集時の「意向確認書」のモニタリングにより、適切な対応がされているか検証します。
2. ご契約後も契約の適切な管理と情報提供、適切なアフターフォローを行っています。
また、「お客さまの声」、「保険会社のアンケート」は弊社の課題や改善が必要と思われる重要な指摘として真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。
3. 事故・災害等に遭われたお客さまには自社の専門部署（サービスセンター事業部）が、お客さまの不安を和らげる応対と保険金の速やかなお受け取りのためのサポートを行います。

【具体的な取組み】

- 「意向確認書モニタリング」による意向確認内容等の点検実施
- 「保険会社のアンケート」協力依頼推進
- 余裕のある対応をするための早期のご案内・契約手続きの推進
- 安全運転講習会、事故防止セミナーの開催
- 社労士・弁護士との連携した対応
- 現場急行サービス立会

方針6 従業員に対する適切な動機づけ（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則7）

当社は幅広いお客さまから選ばれ、成長し続けるために、プロとしてのスキルアップに努めます。

1. 専門性を高めるための資格取得を推進します。
2. 実際にお客さまのお役に立ち、感謝されたリスクソリューションの提案例を共有し、全社員がハイレベルな提案を実施できるようにします。
3. 社員の評価制度において、業務品質やコンプライアンス、資格取得状況等の評価項目を導入し、お客さまの最善の利益を追求する行動を実践する企業文化を醸成します。

【具体的な取組み】

- FP関連資格取得奨励（損害保険トータルプランナー、ファイナンシャル・プランニング技能士、AFP、CFP）
- （毎月実施）営業戦略会議での提案事例、成約事例の共有
- （毎月実施）コンプライアンス研修・確認テストの実施

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する方針 / 具体的な取組み（KPI）
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	本方針および取組内容を定め、定期的に見直し、状況を公表
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針1 / ③
原則3：利益相反の適切な管理	方針2 / ④
原則4：手数料の明確化	方針3 / ④
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針4 / ④
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針5 / ① ② ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧
原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針6 / ③ ⑨

当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等や金融商品の組成は行っておりません。

したがって原則5（注2）および原則6（注2）（注3）は本取組の対象外です。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

【 K P I 】

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標として下記指標を公表します。

- ① 自動車保険継続率
- ② セミナー実施回数・参加人数
- ③ 月例打合せ・コンプラ研修実施状況（勉強会・研修会の実施回数）
- ④ 意向確認書モニタリング件数
- ⑤ 保険会社のアンケート件数
- ⑥ 自社独自アンケート件数
- ⑦ 自動車保険早期更改率
- ⑧ 現場急行サービス実績
- ⑨ 資格取得者数（損害保険トータルプランナー、2級ファイナンシャル・プランニング技能士、AFP）

(2023年7月1日改定)

■ KPI（重要業績評価指標）取組状況

項目	2021年度	2022年度	
自動車保険継続率	95.5%	96.6%	※トップシェア保険会社実績
セミナー実施	実施回数 のべ参加人数	18回 840人	19回 860人
月例打合せ・コンプラ研修実施状況 （勉強会・研修会の実施回数）	2022年度新設指標	104回	
意向確認書モニタリング件数	2022年度新設指標	59件	
保険会社アンケート件数	262件	130件	2021年度:はがきによる回答含む 2022年度:はがきによる回答なし
自社独自アンケート件数 （事故対応後のアンケート）	144件	166件	
自動車保険早期更改率	75.9%	78.6%	※トップシェア保険会社実績
現場急行サービス実績	179件	169件	
資格取得			
損害保険トータルプランナー	3名	6名	
2級ファイナンシャル・プランニング技能士	1名	2名	
AFP	2名	2名	