

## 「お客様本位の業務運営に関する方針」について

### 1. お客様本位の業務運営（原則1）

当社は、永続的にお客様から満足と信頼を得るために、経営理念に則ってお客様ファーストの精神で行動します。

#### 【具体的行動】

- ① お客様の満足と信頼を得るために、弊社にしかできない付加価値の高いサービスを提供します。
- ② 笑顔を絶やさず、互いに感謝と思いやりをもって行動します。
- ③ 使命感を持って、何事にも積極的に取り組みます。
- ④ 決定事項には協働の精神で取り組みます。

### 2. 保険募集・販売について（原則2）

当社は、「コンプライアンスの遵守」を経営の最重要課題の一つとして位置付け、組織としてのコンプライアンス体制確立への取組みを明確にすべく、「勧誘方針」等の社内規程を定め、保険募集・販売においては、当方針の下、保険業法等の各種関連法令を遵守して募集・販売を行います。

#### 【具体的行動】

- ① 保険を募集する際は、「保険商品のご案内にあたって」を提示し、取扱い保険会社およびお薦めする保険会社とお薦めする理由をお客様へお伝えします。
- ② 意向把握・確認の状況を管理し、営業ミーティングの場を通じて実施状況を確認します。
- ③ 重要事項等説明においては、主要種目で最低限口頭説明する項目を定め、お客様にわかりやすく丁寧に説明します。
- ④ 損害保険の募集においては、お客様が十分ご検討いただけるよう時間を確保し、かつ保険の開始日までに保険証券をお客様へお届けできるよう、満期日の1ヶ月以上前までに手続きを行います。
- ⑤ 火災保険や企業保険をご案内する際には、ハザードマップをお客様へ提供し、お客様のリスクに応じた商品を提供します。
- ⑥ 災害時には固定電話が使えなくなる可能性があるため、非常時や緊急時の連絡やスムーズな保険金手続きなど、お客様にとってより良いサービスを提供するために、携帯電話番号の登録を推進します。

### 3. お客様の声を業務改善に活かす取組（原則2）

当社は、お客様からのご意見、ご要望等の「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実・公正・迅速な対応を行い、業務の改善に活かしてまいります。

#### 【具体的行動】

- ① お客様の声を受け付けた際は、速やかに上司に報告し、取扱い保険会社と連携し、必要事項を記録に残します。
- ② 毎月お客様の声管理に関する打合せを実施し、全員で共有したうえで改善課題を検討します。
- ③ 保険会社が実施している契約募集に関するアンケートの結果を分析し、経営に活かすとともに、職員のモチベーションアップにも活用します。

#### 4. お客様の利益を不当に害する取引の防止（原則3）

当社は、お客様への商品提案にあたり、保険会社から支払われる手数料の多寡や、特定のキャンペーン等に左右されることなく、常にお客様の意向を最優先した比較推奨・提案を行います。

##### **【具体的行動】**

- ① 適切な比較推奨ルールの徹底。お客様の意向に基づき、あらかじめ定めた「比較推奨販売ルール」に従って選定した商品を提案します。特定の保険会社の商品を優先的に推奨するような不適切な動機付けを排除します。
- ② 利益相反の把握と管理。お客様との利益相反の可能性がある取引（例：手数料率が高い特定商品への誘導など）を適切に把握し、これがお客様の利益を不当に害することがないように、定期的に点検・管理を行います。
- ③ 教育・研修の実施 全ての役職員に対し、コンプライアンス研修や商品知識の習得を継続的に実施し、「お客様の最善の利益」を追求する組織文化を醸成します。

#### 5. 顧客への重要な情報の提供（原則5）

当社は、顧客が最適な保険商品を選択できるよう、商品の内容や特性、リスク、および選定理由について、分かりやすく丁寧に説明し、情報の非対称性の解消に努めます。

##### **【具体的行動】**

- ① 推奨理由の明確化。顧客の意向に基づき選定した保険商品について、\*\*「なぜこの商品を推奨するのか」\*\*という理由を、客観的な根拠（補償内容、保険料水準、サービス体制等）に基づき具体的に説明します。
- ② 商品特性・リスク等の適切な説明。商品のメリットだけでなく、\*\*不利益事項（解約返戻金の有無、免責事由、市場価格調整リスク等）\*\*についても、顧客の知識や経験に照らして理解が進むよう、平易な言葉で説明します。
- ③ 特に高齢のお客様や投資性商品（変額保険・外貨建保険等）をご検討のお客様に対しては、より慎重かつ丁寧な説明を行い、理解度を確認した上で契約手続きを進めます。
- ④ 利益相反の可能性がある情報（手数料等）の提供  
代理店が受け取る代理店手数料の多寡によって、特定の保険商品を優先的に推奨することはいたしません。
- ⑤ 比較推奨販売の際には、手数料水準ではなく、顧客の最善の利益を優先して選定していることを説明

し、必要に応じて手数料に関する情報の透明性を高める取り組みを行います。

- ⑥ 視認性の高い資料の活用。契約概要・注意喚起情報などの「重要事項説明書」を用い、重要なポイントを強調した説明を行います。また、パンフレットやタブレット端末などの視覚的ツールを活用し、直感的に理解しやすい情報提供に努めます。

## 6. お客様の属性に応じた最適な商品・サービスの提供（原則6）

当社は、お客様の資産状況、取引経験、知識、および加入目的を正確に把握し、お客様一人ひとりに最適な商品・サービスを提供いたします。

### 【具体的行動】

- ① 意向把握の徹底。対話を通じてお客様のご意向を丁寧に汲み取り、適切なコンサルティングを実施します。また、ご契約に至るまでの経緯を記録し、意向との合致を確認します。
- ② 分かりやすい情報提供。専門用語を避け、グラフや図表を活用しながら、お客様の理解度に応じた丁寧な説明に努めます。特に、高齢のお客様や投資性商品をご検討のお客様に対しては、より慎重かつ分かりやすい説明を行います。
- ③ 継続的なアフターフォロー。ご契約後も、生活環境の変化や市場動向に応じた情報の提供を行い、長期的な視点でお客様の安心をサポートします。

## 7. 運営方針の取組に向けた取組（原則7）

当社は、全役職員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくために継続的な研修等の体制を整備・強化し、当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

### 【具体的行動】

- ① 会議の場で、お客様の反応やエピソードを職員から聴取し、当方針の浸透状況を確認します。
- ② 適切な評価体系の構築。単なる売上規模や販売実績のみに偏重した評価ではなく、コンプライアンスの遵守状況、お客様の声（満足度）、適切な意向把握プロセスの実施など、\*\*「業務の質」を重視した評価指標（KPI）\*\*を導入します。
- ③ 教育・研修プログラムの充実。金融商品の専門知識だけでなく、倫理観やFD原則の根底にある「顧客本位の考え方」を養う研修を定期的実施します。また、法改正や社会情勢の変化に合わせた継続的なスキルアップを支援します。
- ④ ガバナンスと周知徹底。経営陣は、本方針が現場の隅々まで浸透するよう、社内会議や朝礼などを通じてメッセージを発信し続けます。不適切な販売行為を未然に防ぐチェック体制を強化し、健全な企業文化を醸成します。

## 8. その他

より良い業務運営の実現のために、当方針の実践に係る具体的な取組状況を定期的に見直します。

## お客様本位の運営実践のための重要指標について

弊社はお客様に満足と信頼を得る付加価値の高いサービスを行えるように、お客様の目線に立った最適な提案を行い続けることが重要であると考えています。

顧客本位の運営方針を遂行するにあたり、適切な意向把握・意向確認を行えているかを検証するためにK P Iを策定し、毎年内容をチェックし、改善に努めてまいります。

### 1. 損害保険継続率（2025年度）

契約者のご意向を踏まえた提案と丁寧な説明を行い、補償内容をご理解いただいたうえで契約をいただきます。満期の際にも、再度条件を確認しご案内することで、引き続き継続頂けるよう取り組んでまいります。（目標 90%以上）

保険会社	継続率
A I G	90%
損保ジャパン	89.4%
東京海上日動火災	93.3%
三井住友海上	100%
C h u b b	90%

### 2. 早期更改率（2025年度）

保険始期日までに保険証券をお届けすることでお客様の安心につながると考えており、満期日4週間前までの更改手続き完了を目指しています。（目標 80%以上）

保険会社	2週間前更新	4週間前更新
A I G	60%	0%
損保ジャパン	54%	19%
東京海上日動火災	50%	16.6%
三井住友海上	44.5%	17%
C h u b b	33%	33%

### 3. 生命保険継続率について（2025年度）

保険契約において、お客様にご契約を続けていただくことが最も重要だと考えています。そこで、37か月での継続率 90%以上、3か月以内の早期解約率 5%以下を目指します。

37か月継続率	97%
3か月以内の早期解約率	0%

#### 4. お客様からのご意見・ご要望の収集件数（2025年度）

お客様から業務運営やサービスに関して寄せられたご意見・ご要望を「お客様の声」として記録・保管し、毎月お客様の声について打合せを行っております。今後も「お客様の声」を数多く収集し、サービスや品質の向上に努めてまいります。（目標各人年間12件）

2025年度	苦情	お褒め	ご要望
新契約関係	2件	12件	0件
保全契約関係	1件	5件	0件
保険料収納関係	0件	0件	0件
事故対応関係	1件	0件	0件
合計	4件	17件	0件

2026年1月10日作成