

基本方針

当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、すべての業務において顧客の最善の利益を追求することを最優先とします。

保険募集・アフターフォロー・事故対応・情報提供の各場面で、顧客が安心して判断できる環境を整備し、長期的な信頼関係の構築を目指します。

1. 顧客の最善の利益の追求

- 顧客の状況・意向・将来の見通しを丁寧に把握し、顧客にとって最適な提案を行う。
- 代理店の都合や販売目標に左右されない募集活動を徹底する。
- 苦情・相談は迅速かつ誠実に対応し、改善に反映する。

2. 利益相反の適切な管理

- 特定保険会社の販売目標や手数料構造が顧客の利益を損なう可能性がある場合、利益相反を適切に管理・開示する。
- 募集人が個人的利益を優先する行為を禁止し、定期的に教育を実施する。

3. 重要情報の分かりやすい提供

- 保険の仕組み・保障内容・保険料・解約返戻金・注意点など、顧客が判断に必要な情報を分かりやすく説明する。
- 比較推奨販売の場合、比較基準・選定理由を明確に伝える。
- 契約後も、更新・見直し・事故対応などの重要情報を適切に提供する。

4. 顧客にふさわしいサービスの提供

- 顧客の年齢・家族構成・資産状況・保険加入状況などを踏まえ、過不足のない提案を行う。
- 高齢者・障がいのある方・外国語話者など、配慮が必要な顧客には適切なサポートを行う。
- 不要な乗換募集や過度な保障の提案を禁止する。

5. 募集人教育と業務品質の向上

- 募集人教育管理計画に基づき、法令遵守・商品知識・顧客対応・利益相反管理などの研修を継続的に実施する。
- 募集品質の評価を行い、改善サイクル（PDCA）を回す。
- 不適切募集の防止と再発防止策を徹底する。

6. 手数料体系の透明性確保

- 手数料体系が顧客の利益を損なう可能性がある場合、必要に応じて説明・開示を行う。
- 手数料を目的とした不適切な募集行為を禁止し、内部管理で監視する。

7. 方針の定期的な見直しと公表

- 本方針の実施状況を定期的に評価し、必要に応じて改善する。
- FD 方針および取り組み状況を社内外に公表し、透明性を確保する。

8. 取り組み状況の指標

- 顧客意向把握書・比較推奨資料の適正作成率
- 不適切募集の発生件数・是正状況
- 苦情件数と改善対応の実施率
- 募集人教育の受講率・理解度テスト結果
- 契約継続率・事故対応満足度
- 高齢者対応記録の整備率