

お客様本位の業務運営方針（FD方針）

第1条 基本方針【原則2】

当社は、「お客様の最善の利益の追求」をすべての業務の判断基準とし、保険募集、保全手続、事故対応、アフターフォローに至るまで、一貫して顧客本位の業務運営を行います。

単なる保険商品の販売にとどまらず、お客様一人ひとりの人生設計・事業経営・リスク管理を支えるパートナーとして、長期的な信頼関係の構築を目指します。

【取組内容】

- ・お客様の声を反映させるため損保ジャパンアンケートへのご協力を頂くようお勧めします。
- ・お客様へ安心して頂くため満期日前の証券到着を目指します。

【KPI】

- ・損保ジャパンアンケート：50件（システム改修中により前年度件数不明）
- ・満期日7日前証券作成率：90%（今年からの設定により前年度数値なし）

第2条 顧客の最善の利益の追求【原則2・補充原則】

当社は、以下の事項を徹底し、お客様の最善の利益を追求します。

- ・意向（ニーズ・目的・課題）の正確な把握
- ・保険加入の背景、家族構成、収入、将来計画の確認
- ・現在の保険契約内容の把握と課題整理
- ・複数の選択肢の提示と比較説明
- ・当社都合（手数料・ノルマ・キャンペーン）を優先しない判断
また、意向確認書・募集記録を正確に作成し、適切に保存します。

短期的な収益ではなく、長期的な顧客満足・継続・信頼関係を重視した業務運営を行います。

【取組内容】

- ・お客様に合ったプランをご提案するために、意向把握シートにてご意向の把握に努めます。

【KPI】

- ・意向把握書の使用率95%（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・当社都合による募集指摘ゼロ（今年からの設定により前年度数値なし）

お客様本位の業務運営方針（FD方針）

第3条 利益相反の適切な管理【原則3】

当社は、以下のような利益相反の可能性を認識し、適切に管理します。

- ・手数料の高い商品の不適切な優先販売
- ・特定の保険会社・商品の偏重
- ・目標達成を過度に意識した勧誘

【取組内容】

- ① 募集理由・商品選定理由の記録
- ② 管理者による募集記録の確認
- ③ 定期的な内部モニタリング
- ④ 苦情・解約理由の分析

【KPI】

- ・募集理由・選定理由記録率 100%（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・管理者チェック率 100%（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・苦情・解約理由分析の四半期実施（今年からの設定により前年度数値なし）

第4条 重要な情報の分かりやすい提供【原則5】

お客様が十分に理解・納得して判断できるよう、以下を徹底します。

【取組内容】

- ・専門用語を避けた分かりやすい説明
- ・メリット、デメリット、リスクの明示
- ・保障内容、保険期間、免責事項の説明
- ・解約返戻金、保険料、更新条件の説明
- ・高齢者・障害者募集時手順書の徹底

【KPI】

- ・説明書面・申込書控え交付率 100%（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・高齢者への複数募集・家族同席実施率 95%以上（今年からの設定により前年度数値なし）

第5条 お客様にふさわしいサービスの提供【原則6（適合性）】

当社は以下の要素を総合的に判断し、適切な保険商品の提案を行います。

- ・年齢／職業／収入／資産／扶養家族
- ・将来のライフプラン
- ・既存保険内容
- ・保険に対する知識・理解度
- ・支払能力および継続性

お客様本位の業務運営方針（FD方針）

【取組内容】

次のプロセスを必ず実施します。

意向把握 → 商品選定 → 説明 → 最終確認 → 契約

【KPI】

- ・既存契約との比較説明実施率 90%以上（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・不適合提案指摘ゼロ（今年からの設定により前年度数値なし）

第6条 変額保険に関する特別対応【原則4】

当社は投資性の強い商品である「変額保険」、「外貨建保険」などについて市場リスク、運用リスク、市場価格調整をお客さまにご負担いただく費用等に関する情報を分かりやすく丁寧に平易な言葉で説明いたします。

【取組内容】

- ① 元本保証がないことの明確な説明
- ② 通常保険との比較説明（必須）
- ③ 投資リスク許容度の確認
- ④ 慎重対応対象者への特別体制
- ⑤ 継続的フォロー

【KPI】

- ・通常保険との比較説明書交付率 100%（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・運用フォロー連絡実施率 95%以上（今年からの設定により前年度数値なし）

第7条 従業員教育と評価制度【原則7】

当社は、教育研修計画や資格取得支援、人事評価制度を通して会社として適切な教育と動機付けを図り続けます。

【取組内容】

- ・定期的なコンプライアンス研修
- ・変額保険研修の義務化
- ・金融庁方針の周知

【KPI】

- ・毎月の会議・研修受講率 100%（2024年度 100%）
- ・顧客満足・継続率を評価へ反映（今年からの設定により前年度数値なし）

お客様本位の業務運営方針（FD方針）

第8条 アフターフォロー体制

以下を実施します。

- ・年1回以上のフォロー
- ・ライフイベント時の見直し相談
- ・給付金請求サポート
- ・更新・満期の事前説明

【KPI】

- ・年次フォロー実施率 90%以上（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・見直し提案実施率 80%以上（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・給付金請求満足度 85%以上（今年からの設定により前年度数値なし）
- ・更新・満期案内説明率 100%（今年からの設定により前年度数値なし）

第9条 公表および見直し【原則1】

本方針は以下により公表します。

- ・当社ホームページ
- ・店舗内掲示
- ・希望者への書面配布

【KPI】

- ・FD方針Web更新年1回（実施済み）