

2025年4月1日に更新した当社の「お客さま本位の業務運営方針（FD方針）」と金融庁が掲げる「お客さま本位の業務運営に関する原則」との関係は下記のとおりです。

FD方針1 当社は業務が満足いただけているか、改善点がないかを振り返るためお客様の声の収集を積極的におこないます。更新手続き時以外にも声掛けをし、アンケートにも回答いただけるよう行動します。原則2に対応

FD方針2 当社は契約手続きに際し、お客様から情報・要望を伺い、最適なプランをご提案します。

家族構成や保険加入状況など情報収集に努めます。利益相反の発生する取引また反社会的勢力等に属する取引・犯罪収益移転と疑わしき取引等は一切行いません。原則3・5に対応

FD方針3 当社は丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める補償内容を提案します。可能な限り対面募集、またはオンライン募集の活用を積極的に行い募集品質を高めます。原則6・7に対応

FD方針4 当社はおお客様サービスに対する対価の透明性の向上に努めます。特定保険商品取扱時に、お客様がご負担する手数料等についてご理解いただけるようわかりやすくご説明します。保険販売にあたり当社がおお客様から直接頂く費用等はありませんが、品質やサービス向上の費用として取引保険会社から代理店手数料を頂いております。原則4・5に対応

また2025年度のKPIは下記のとおりです。

① お客様の声の収集

目的：顧客満足の把握・改善

KPI	指標内容	目安
アンケート回収数		100件以上
改善対応実施件数	お客様の声から改善した業務件数	年3件以上
苦情再発防止率	同種苦情の再発防止達成率	100%

② 意向把握・最適提案・不適切取引防止

目的：適合性のある提案とコンプライアンス徹底

KPI	指標内容	目安
意向把握シート取得率	全契約での取得割合	100%
プラン比較提示率	複数プラン提示した契約割合	80%以上
不備契約率	書類不備・訂正発生率	5%以下
コンプラ研修実施	年間研修回数	年2回以上
不適切取引発生件数	利益相反・反社・疑わしい取引	0件

③ 丁寧な説明・意向確認・募集品質向上

目的：説明責任の徹底と募集品質向上

KPI	指標内容	目安
重要事項説明実施率	説明チェック完了率	100%
意向確認書回収率		100%
ペーパーレス手続き率		85%以上
7日前証券発行率		90%以上

④ 手数料・対価の透明性

目的：コスト構造の理解促進

KPI	指標内容	目安
説明漏れ指摘件数	監査・社内チェックでの指摘	0件