

当代理店は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、お客様の最善の利益を実現するための取組方針として、本方針を同原則1に基づき策定・公表しております。本方針の各章見出しに付した（原則○）は、その章の内容が同原則のどの原則に対応するものであるかをお示ししております。原則そのものの詳細につきましては、後添「『顧客本位の業務運営に関する原則』の概要と各原則の解説」をご参照ください。

保険顧客サポート等管理方針

第1章 適用範囲

本方針は、保険業の公共性および社会的責任を踏まえ、当代理店が提供する損害保険・生命保険等の各種保険商品に関する顧客対応全般を対象とするものである。

特に、保険募集における説明義務、意向把握義務、情報提供義務等の法令遵守を前提とし、事故対応・契約後フォローなど、保険業務特有の顧客接点において、安心と納得を提供することを目的とする。

第2章 基本理念

当代理店は、保険が万が一の損失を補償し、社会の経済活動や日常生活を支える公共性の高い基盤としての役割を担っていることを深く認識する。

- 代理店の社会的使命・役割 お客様が直面する多様化・複雑化するリスクを的確に把握・分析し、保険の販売者としてのみならず、総合リスクコンサルタントとして最適な助言を提供することを当社の使命とする。
- 顧客の安心と満足の実現に向けた価値提供 すべてのお客様の最善の利益を追求し、徹底したお客様視点に基づく業務運営を通じて、お客様の安心と安全、そして満足の実現を目指す。

第3章 顧客本位・誠実性の尊重（原則2,原則3）

当代理店は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき、お客様の最善の利益を追求し、高度な職業倫理をもって業務を遂行する方向性を定める。

- 顧客の利益やニーズの最優先 お客様の利益を不当に損なうことのないよう、販売手数料の多寡に影響されることなく、常にお客様のニーズを最優先した提案に努める。
- 誠実・公正な姿勢、信頼関係の構築 すべてのお客様に対し、誠実かつ公正な姿勢で業務を遂行し、お客様との長期的な信頼関係の構築を追求する。特に、利益相反の可能性のある取引については、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切に管理・遂行する。

第4章 情報提供とコミュニケーション（原則4,原則5,原則6）

当代理店は、お客様と当代理店との間の情報の非対称性があることを踏まえ、お客様の理解度や特性に応じたコミュニケーションを追求する。

- 適切な情報提供と丁寧な説明 お客様の商品知識、経験、財産状況および契約を締結する目的を十分に把握した上で、重要事項や契約書面に記載されたリスク、およびお客様が負担する費用の内容について、明確かつ平易な言葉で丁寧に説明するよう努める。
- 顧客からの意向や相談には真摯に対応 お客様の意向を正確に把握し、その意向に沿った商品選択ができるよう助言を行う。また、お客様からの相談、問い合わせ、苦情の申し出には、真摯に耳を傾け、お客様が納得いく解決を目指し、長期化する場合は速やかに分かりやすく説明する。

第5章 保険の適切提案・契約後フォロー（原則6）

当代理店は、お客様の抱える様々なリスクに対して、最適な解決法と長期にわたる安心を提供する方向性を追求する。

- 顧客ごとの事情に応じた最良の商品・サービスの提案 お客様のご意向やリスクに見合った最良の保険商品を選択できるよう助言（リスクコンサルティング）を行う。特に、ご高齢のお客様や障がいのあるお客様等、特に配慮が必要なお客様に対しては、その特性に配慮し、複数回の面談や同居の親族の同席依頼、代筆・代読といった適切な合理的配慮の提供に努める。
- 長期的なサポートと契約後の継続的フォロー ご契約後も、契約内容の見直しや事故発生時の保険金請求手続きのサポートなど、継続的なフォローアップ体制を構築し、お客様からの信頼の獲得に努める。万が一事故が発生した際には、迅速かつ的確な初期対応と保険金支払いに向けた援助を徹底し、お客様の不安の解消に努める。

第6章 苦情・ご意見への真摯な対応（原則2）

当代理店は、お客様の声を業務改善の起点と捉え、お客様の利益を最優先する業務運営の実現を目指す。

- 苦情・要望・ご意見の積極的な受容 お客様からの苦情、要望、ご不満の声を積極的に収集し、そのすべてを真摯に受け止める。苦情や相談があった場合は、完全に実現できない場合であっても、代替策を検討するなどして、誠意をもって対応するよう努める。

- 改善への反映を重視 寄せられた「お客様の声」を経営層を含む組織全体で共有し、原因分析を行い、再発防止策を検討・策定することで、業務品質の向上とお客様満足度向上に活かす。

第7章 適正な企業倫理・社会貢献（原則2）

当代理店は、保険業の公共性を深く自覚し、健全な業務運営を通じて社会的な責任を果たす。

- 法令遵守、個人情報保護、社会的責任 保険業法をはじめ、金融サービス提供法、消費者契約法、独占禁止法、個人情報保護法などの各種関係法令、所属保険会社の規定、および社会規範を遵守し、コンプライアンスの徹底を図ります。お客様の個人情報および顧客情報の適切な管理（漏えい防止等）を徹底し、顧客情報管理の適切性の確保に努める。
- 地域社会・社会全体の安心への寄与 反社会的勢力との関係を遮断し、公正な競争環境を維持するよう努めることで、地域社会および社会全体の安心と健全な発展に寄与する。

第8章 職員教育・専門性の向上（原則7）

当代理店は、お客様の期待に応えるため、職員一人ひとりがプロフェッショナルとしての倫理観を持ち、継続的に成長する組織を目指す。

- 定期的な教育・研修による職員の知識・倫理意識の向上 お客様の最善の利益を追求するための行動を促進できるよう、定期的な教育・研修プログラム（コンプライアンス、商品知識、倫理意識、苦情対応ロールプレイング等）を実施し、全社員および募集人の知識と倫理意識の向上を図る。
- 専門性を磨き、質の高いサービスを提供 損害保険募集人一般試験（基礎・商品単位）や損害保険大学課程などの資格取得、および研修を通じ、専門的な知識（法律、税務、リスクマネジメント等）の修得を推進する。また、適切な教育・管理・指導の実効性を確保するための態勢を整備し、質の高いサービスを提供し続ける。

附則

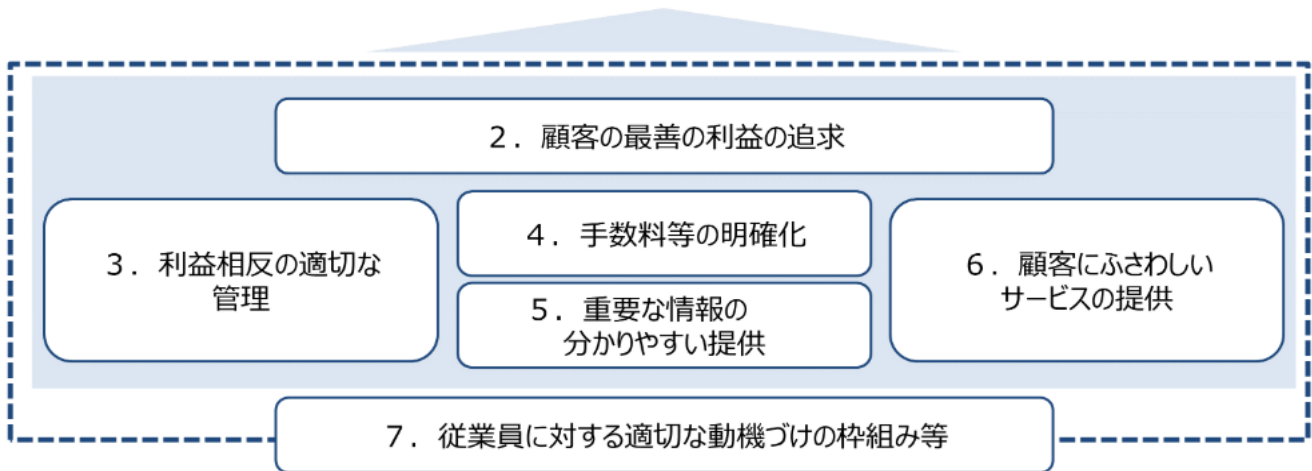
本方針は、2025年12月1日より施行する。

本方針の改訂は、必要に応じて随時行い、改訂内容は全職員に周知するものとする。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の概要と各原則の解説

「顧客本位の業務運営に関する原則」の概要

1. 顧客本位の業務運営に関する方針（取組方針）の策定・公表等



各原則の解説

原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、その方針に基づく取組状況を定期的に公表し、方針自体も定期的に見直していくという考え方です。方針の策定に当たっては、取引の直接の相手方である顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者である顧客も念頭に置くべきとされています。

原則 2 顧客の最善の利益の追求

高度な専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行うことで、顧客の最善の利益を図るという考え方です。こうした業務運営を一時的な対応にとどめず、企業文化として定着させていくことが重要とされています。

原則 3 利益相反の適切な管理

顧客との間に利益相反が生じる可能性を正確に把握し、その内容を適切に管理するという考え方です。委託手数料の受領やグループ会社の商品の販売など、利益相反が生じやすい場面については、あらかじめ対応方針を定めておくことも、この原則の趣旨に含まれます。

原則 4 手数料等の明確化

顧客が負担する手数料その他の費用について、その内容や、どのようなサービスの対価であるかを含めて、顧客にわかりやすく情報提供するという考え方です。名目を問わず、すべての費用についてわかりやすく示すことが、この原則の趣旨です。

原則 5 重要な情報の分かりやすい提供

顧客との間には情報の非対称性があることを踏まえ、商品のリターンやリスク、取引条件、利益相反の可能性など重要な情報を、顧客が理解できるようわかりやすく提供するという考え方です。商品の複雑さやリスクの程度に応じて、説明の内容や提供方法を工夫していくことも、この原則の趣旨に含まれます。

原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供

顧客の資産状況、取引経験、知識、取引目的・ニーズを把握した上で、顧客にふさわしい商品・サービスを組成・販売・推奨するという考え方です。販売後についても、顧客の意向を踏まえた長期的なフォローアップを行うことが、この原則の趣旨です。

原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

顧客の最善の利益を追求する行動や公正な取扱い、利益相反の適切な管理を促進するような報酬・業績評価体系や研修、ガバナンス体制を整備するという考え方です。各原則の実施状況等を従業員に周知し、その業務を支援・検証する体制を整えることも、この原則の趣旨に含まれます。