

お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

FD（フィデューシャリー・デューティー）とは、信認を受けた当社がお客様に対して負うべき責任です。

当社は、保険募集を通じてお客様の生活と事業を支える立場にある者として、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨をふまえ、お客様の最善の利益を第一とする業務運営に取り組めます。本方針(FD 宣言)はホームページに公表し、少なくとも年1回見直します。(原則1)

方針1 お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様に深く寄り添い、適切な商品提案・情報提供・保全業務を行い、高度な専門性と倫理観を持ち、常にお客様の最善の利益を追求します。ひとりひとりのお客様の状況に応じて有益で適切な情報提供を行い、ご意向を丁寧にお伺いしながらお客様へ最もふさわしい商品をご案内します。
(原則2)

方針2 お客様との利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切な

利益相反管理体制を構築します。保険会社からの受取手数料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に基づいた客観的かつ公正な比較推奨販売を徹底いたします。(原則 3)

方針3 手数料等の明確化

当社は、保険料の他に将来的にお客様が負担される可能性がある諸費用や手数料がある場合はそれらについてわかりやすくご説明します。(原則 4)

方針4 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、商品のご提案にあたり、契約のメリットだけでなく、リスクや不利益となる事項(免責事由など)についても、お客様の知識や経験に合わせて丁寧に、かつ分かりやすく説明いたします。(原則 5)

方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、詳細なヒアリングを通じてお客様のご意向や潜在的なリスクを的確に把握し、多様な商品ラインナップの中から最もふさわしい商品・サービスをご提案します。ご高齢のお客様、障がいをお持ちのお客様への対応にあたっても、より一層きめ細やかなサポートを実施します。(原則 6)

方針6 従業員に対する適切な動機づけ

当社は全社員がお客様の利益を第一に考える企業文化・経営理念の浸透を図れるよう、社内研修や資格取得などを積極的に行い、顧客本位の業務運営が実践できる体制を構築しています。(原則 7)

<具体的な取り組み>

1. 業務知識(商品・サービス・周辺知識・コンプライアンス・事故対応)の向上を図るために、人材育成計画、並びに教育・研修計画を策定、実行してまいります。
2. 各担当者が推奨方針からそれないよう、お客様に推奨販売方針をご理解頂けるよう、別紙の推奨販売方針を用いてわかりやすくご説明します。
3. 保険事故が発生した際には、お客様目線に立った迅速な対応を行い、保険金請求までしっかりとご案内、サポートします。
4. お客さまの声は、苦情・ご意見・お褒めの言葉等を保険会社と共有し、原因分析、改善策を協議し、再発防止や更なるサービスの向上に活かしてまいります。