

顧客本位の業務運営方針（FD 方針）

第1条（目的）

本方針は、当社が「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」という）に基づき、顧客の最善の利益を追求し、適切な商品・サービス提供を行うための基本方針を定めることを目的とする。

第2条（適用範囲）

本方針は、当社の役職員が行うすべての保険募集業務およびこれに付随する業務に適用する。

第3条（方針および具体的行動）

1. 顧客の最善の利益の追求（原則2）

当社は、顧客の意向を最優先し、最適な提案およびアフターフォローを行う。

（具体的行動）

顧客の意向を確認し、記録する。

不明点がある場合は必ず確認し、誤解のない説明を行う。

契約後も定期的にフォローを行う。

（KPI）

- ・ 意向確認書の記載漏れゼロ （前年度実績 0 件）
- ・ 定期フォロー実施率 100% （前年度実績 100%）

2. 重要情報の分かりやすい提供（原則3）

当社は、顧客が十分に理解できるよう、商品内容・注意点を分かりやすく説明する。

（具体的行動）

約款やパンフレットを使用し、重要事項を明確に説明する。

説明内容が理解されたか簡単な確認を行う。

不利益となり得る事項も隠さず説明する。

（KPI）

- ・ 重要事項説明の省略ゼロ （前年度実績 0 件）
- ・ 苦情（説明不足）ゼロ件 （前年度実績 0 件）

3. 手数料等に関する適切な管理（原則4）

当社は、手数料体系が顧客の利益を損なうことのないよう適切に管理する。

（具体的行動）

手数料に偏らない提案を行う。

手数料が提案内容に影響しない仕組みを保持する。

社内で定期的に手数料偏重の有無を確認する。

（KPI）

- ・手数料理由による是正指導ゼロ件（前年度実績 0 件）

4. 顧客にふさわしいサービスの提供（原則5）

当社は、顧客の年齢・生活状況・経験等に応じた提案を行う。

（具体的行動）

顧客属性に応じた提案資料を使用する。

高齢者顧客の場合には、家族の同席を依頼し、説明内容の十分な理解を確認する。

複雑な商品は丁寧に説明し、無理な勧誘を行わない。

（KPI）

- ・高齢者契約における家族同席依頼の実施率 100%（前年度実績 100%）
- ・不適切販売の発生ゼロ（前年度実績 0 件）

5. 顧客にふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、顧客の知識・経験・財産状況・加入目的等を踏まえ、顧客にふさわしい商品・サービスの提供を行う。

（具体的行動）

- ・顧客の事業内容やリスク特性を把握したうえで提案を行う。
- ・補償内容が過不足となっていないかを確認し、必要に応じて見直し提案を行う。
- ・更新時には前契約内容を確認し、漫然更新とならないよう説明を行う。

（KPI）

- ・更新時の補償内容確認実施率 100%（前年度実績 100%）

6. 従業員に対する動機づけの枠組み等（原則7）

当社は、顧客本位の業務運営が実践されるよう、従業員に対する適切な動機づけおよび評価の枠組みを整備する。

（具体的行動）

- ・ 募集品質や顧客対応状況を重視した評価を行う。
- ・ 法令遵守およびFD方針の実践状況を評価項目に反映する。
- ・ 問題事例や好事例を社内で共有し、業務品質の向上につなげる。

（KPI）

- ・ FD方針違反による社内指導ゼロ件（前年度実績 0件）

第4条（従業員への周知徹底）

当社は、FD方針を全従業員に周知し、定期研修を通じて理解浸透を図る。

（具体的行動）

FD方針の年1回の研修を実施する。

各職員が方針を遵守しているか定期点検を行う。

（KPI）

- ・ FD研修参加率 100%（前年度実績 100%）

第5条（進捗管理および見直し）

当社は、本方針に基づく取り組み状況を定期的に確認し、必要に応じて改善する。

（具体的行動）

KPIの毎年度レビューを実施する。

改善が必要な点は翌年度方針に反映する。

附則

本方針は、2025年4月1日より施行する。

株式会社サクセス・サンワ
代表取締役 山崎 康二