

## 顧客本位の業務運営（FD）方針

### 1. 基本理念

当社は、保険を通じてお客さまの人生・事業の安心を支えるパートナーとして、常にお客さまの利益を最優先に考え、誠実かつ透明性の高い業務運営を行います。

#### 【原則 2】顧客の最善の利益の追求

当社は、保険募集および関連業務において、常に顧客の最善の利益を第一に考え、誠実かつ公正に行動します。短期的な販売目標や手数料水準を優先することなく、顧客のライフステージ、リスク特性、意向に基づいた最適な保険提案を行い、長期的な信頼関係の構築を目指します。

#### 【原則 3】利益相反の適切な管理

当社は、特定の保険会社や商品に偏った募集を行わないよう、複数の保険商品を比較・検討する体制を整備します。また、手数料水準等により顧客の利益と当社の利益が相反するおそれがある場合には、その影響を適切に把握・管理し、顧客の利益を不当に害することがないように努めます。

#### 【原則 4】手数料等の明確化

当社は、顧客に対し、保険商品に係る費用や手数料について、顧客が理解できるよう分かりやすく説明します。特に、顧客にとって不利益となり得る費用や条件については、誤解が生じないように丁寧な説明を行います。  
※保険代理店の業態を踏まえ、説明が必要な場合に適切に対応します。

#### 【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品の内容、保障範囲、免責事項、保険期間、保険料、解約返戻金の有無等の重要な情報について、顧客の理解度に応じて分かりやすく提供します。特に、顧客に不利益となる情報については、十分な説明を行い、顧客が納得した上で契約できるよう努めます。

#### 【原則 6】顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、保険募集にあたり、顧客の知識、経験、財産状況、加入目的等を丁寧に把握し、顧客の意向に沿った商品提案を行います。また、契約締結後においても、保険金・給付金請求の支援、契約内容の確認、定期的な見直し提案等を通じて、顧客にふさわしいサービスを継続的に提供します。

#### 【原則 7】従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

当社は、顧客本位の業務運営を実践するため、役職員に対する継続的な教育・研修を実施します。また、募集品質や顧客満足度を重視した業務運営体制を構築し、本方針が実効性を持って運用されるよう努めます。

#### 【方針の公表・見直し】

当社は、本方針を社内外に公表するとともに、業務運営状況や顧客からの意見・苦情等を踏まえ、定期的に見直し・改善を行います。

#### お客様本位の業務運営の定着度合いを評価する指標〈KPI〉

お客様本位の業務運営方針を実現する為に3つの取り組み項目を設定し、実施してまいります。

1. ペーパーレス手続き率(自動車) 90%以上 (100% 2025/8/26 時点)
2. 早期更改(満期日7日前まで) 80%以上 (45.4% 2025/8/26 時点)
3. キャッシュレス化率 90%以上 (100% 2025/8/26 時点)