

お客さま本位の業務運営方針

有限会社 東金第一代理店

2025年5月

金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営に関する方針（FD宣言）」を策定いたしました。この方針に基づき、損害保険業および生命保険業を営んでまいります。

「保険は、無理なく・無駄なく・不足なく！」

私たちは、一人ひとりのお客様に寄り添い、本当に必要な保障を分かりやすく、誠実にお届けすることを使命としています。

従来の経験や慣習にとらわれることなく、新しい考え方や取り組みを柔軟に取り入れながら、

お客様の暮らしや事業の安心を長期的に支えていきます。

地域に根ざした代理店として信頼され続けるために、

スタッフ一同、知識と人間力を磨き、安心と価値を提供し続ける存在であることを目指します。

なお、当方針に基づく取組状況を測る指標（KPI）については、

今後定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しや改善を図りより一層のお客さま本位の業務運営をめざします。

1. お客様の最善の利益の追求【金融庁の原則2に該当】

当社は、保険商品が長期にわたりお客様の生活や事業に大きな影響を及ぼす重要な契約であることを十分に認識し、常にお客様の立場に立って、最善の利益を追求する業務運営を行います。高度な専門知識を要する保険商品を取り扱うプロフェッショナルとして、お客様一人ひとりに寄り添った行動を徹底し、質の高いサービスを提供することで、お客様満足度の向上に努めてまいります。

《KPI》 ・お客さまの声受付： アンケート回答件数 30件

・満期日前の証券到着： 満期日7日前証券作成率 80%

2. 利益相反の適切な管理【金融庁の原則3に該当】

当社は、取扱保険会社や手数料水準に左右されることなく、お客様の意向を最優先とした商品提案を行います。また、利益相反のおそれがある取引については、適切な管理体制を構築し、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう努めます。

《KPI》

- ・利益相反の対応に関する教育・研修の実施： 年間研修受講率 100%

3. 重要な情報の分かりやすい提供【金融庁の原則5に該当】

当社は、保険商品の内容、補償範囲、免責事項、保険期間、解約返戻金の有無、保険料および注意点等について、専門用語を極力避け、分かりやすく丁寧な説明を行います。

《KPI》

- ・十分な説明時間の確保、および高齢者対応強化： 代理店システム計上割合 90%

4. 顧客にふさわしいサービスの提供【金融庁の原則6に該当】

当社は、お客様の知識・経験・家族構成・財産状況・加入目的等を十分に把握したうえで、お客様一人ひとりに適した保険商品を提案します。

意向把握および意向確認を適切に実施し、不適切な募集は行いません。

《KPI》

- ・お客さまの意向把握徹底およびデジタル活用による事故対応：
代理店の事故対応窓口割合 100%

5. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み【金融庁の原則7に該当】

当社は、本方針の定着を図るため、役職員に対する継続的な教育・研修を実施し、お客様本位の行動が正当に評価される人事・評価制度を構築します。

《KPI》

- ・定期的なコンプライアンス・商品知識等の研修および専門性の強化：
損保トータルプランナー生保トータルライフコンサルタント資格取得者数 3名