

フィデューシャリー・デューティー宣言「お客様本位の業務運営方針について」

有限会社酒匂保険事務所(以下、「当社」)は、お客様本位の業務運営を徹底し、信頼される保険代理店としての責任を果たすため、2021年1月15日金融庁策定の「顧客本位の業務運営に関する原則～七つの原則～」に準拠する形式で、以下の方針を掲げます。

1. お客様本位の業務運営【原則1、原則2、原則6】

当社は、お客様の利益を最優先に考え、誠実かつ公正な業務運営を行います。お客様の立場に立ち、最適な保険商品とサービスをご提案します。

【具体的な取り組みと KPI】

・下記の弊社の損害保険・生命保険比較説明推奨販売規程に基づき、お客様のご意向に最適な保険販売に努めます。

<https://sakouhoken.com/contents/briefing.html>

・月1回の定例ミーティングにてお客様への提案状況、ご契約内容について検証致します。

(2025年3月24日～2025年12月1日で9回実施)

2. 最適な商品・サービスの提供【原則1、原則2、原則6】

お客様のニーズやライフステージに応じた保険商品を、十分な説明をもってご案内し、適切な契約をサポートします。また、定期的な見直しを提案し、変化するライフプランに対応いたします。

【具体的な取り組みと KPI】

・生命保険に関しては年1回のアフターフォローに努めます。

(2025年3月24日～2025年12月1日で対象世帯の60%実施)

・損害保険に関しては満期更改時にお客様のご意向を聴取し、適する保険プランを提案致します。

3. わかりやすく透明性のある情報提供【原則1、原則5、原則4】

保険商品の特性やリスク、費用について、わかりやすい言葉で丁寧に説明し、お客様が十分に理解・納得した上でご契約いただけるよう努めます。

【具体的な取り組みと KPI】

・取扱保険会社の研修に出席し、それを社内研修で更にブラッシュアップして、商品理解とプレゼンスキルの向上を目指します。

4. 利益相反の適切な管理【原則1、原則3】

お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反の可能性を把握し、公正かつ適切な対応を講じます。

【具体的な取り組みと KPI】

・下記の弊社の損害保険・生命保険比較説明推奨販売規程に基づき、お客様のご意向に最適な保険販売に努めます。

<https://sakouhoken.com/contents/briefing.html>

・上記の販売実態について、年1回のモニタリングを行います。(2026年4月1日に実施予定)

5. 研修・教育体制の強化【原則1、原則7】

社員・募集人の教育を継続的に実施し、専門知識の向上とコンプライアンスの徹底を図ります。また、お客様にとって最適な提案ができるよう、社員一人ひとりのスキルアップを促進します。

【具体的な取り組みと KPI】

・代表取締役が中心となって、保険会社以外の周辺知識研修を受講し、知識のブラッシュアップを務めます。

・代表取締役が中心となり、最低年一回、社外でのセミナー講師を務めます。

(2025年3月24日～2025年12月1日で2025年4月4日宮崎メットライフ会スプリングセミナー講師、2025年11月1日鹿児島県農業共済組合交通安全講習講師、2025年11月14日共栄プロクラブ特級セミナー講師の計三回講師実績あり)

6. お客様の声を活かした業務改善【原則1, 原則7】

お客様のご意見やご要望を真摯に受け止め、業務運営の改善に活かしてまいります。苦情やご相談には迅速かつ適切に対応し、より良いサービスの提供に努めます。

【具体的な取り組みと KPI】

- ・お客様の声を収集に努め、いただいた声を取り扱い保険会社へ報告します。
- ・お客様の苦情については、遅滞なく保険会社へ遅滞なく報告し、再発防止に努めます。
- ・お客様の声及び苦情は、月1回の定例ミーティングにて社内情報共有します。

(2025年3月24日～2025年12月1日で9回実施)

以上の方針を遵守し、年1回策定後毎年4月を振り返り月として、当社ホームページに掲示します。

そして、定期的にお客様に安心と満足を提供できるよう、引き続き努力してまいります。

参考

【顧客本位の業務運営に関する原則～七つの原則～2021年1月15日金融庁】

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則1. 金融事業者は、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、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

【顧客の最善の利益の追求】

原則2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

【利益相反の適切な管理】

原則3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

【手数料等の明確化】

原則4. 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

【重要な情報の分かりやすい提供】

原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

原則7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

2025年3月24日策定

2025年12月1日改定、実施報告追記

有限会社酒匂保険事務所 代表取締役 酒匂信次

