

お客さま本位の業務運営方針（F D宣言）

2026年度

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、地域に根差し、お客さま一人ひとりの暮らしと人生に寄り添い、お役立ちと安心、信頼を長くお届けすることを使命とします。

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	お客さまへの正しく分かりやすい情報提供と丁寧なご説明を心がけ、お客さまがご理解ご納得いただけるまで、寄り添いサポートしていきます。【原則5】	①意向把握・重要事項説明を丁寧に実施します。 ②ご契約後フォローで内容確認活動を実施し、情報提供を継続します。 ③高齢のお客さまには複数回説明やご家族同席等を原則とし、ご理解ご納得に努めます。	①意向把握記録 100% ②契約後内容確認活動 実績担当月10件 ③高齢者対応記録 100%	①100%継続実施中 ②継続実施中 ③100%継続実施中
2	投資性商品・変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等について、分かりやすい説明に努めます。【原則4・5】	①パンフレット・設計書等を使用した説明を徹底します。 ②メリットだけでなくリスク説明も行います。 ③ご理解確認を行ったうえで募集を実施します。	①募集モニタリング確認 100% ②変額・金融商品の説明記録 100%	①100%継続実施中 ②100%継続実施中
3	万が一の際はもちろん、お客さまに日々寄り添い、いつでもお役立ちができるよう努め、お客さまが安心して相談できる体制を整えていきます。【原則2・6】	①事故・給付金請求時には迅速対応を行います。 ②契約後フォローを継続実施します。	①事故対応初動連絡 24時間以内 ①-2給付請求サポート 年20件以上 ②契約後フォロー 各担当月5件以上	①継続実施中 ①-2継続実施中 ②継続実施中
4	お客さまの最善の利益を追求し、お客さまのご意向・状況に応じた最適な商品提案に努めます。【原則2・3・6】	①比較推奨ルールに基づく募集を実施します。 ②生命保険については、お客さまニーズに応じて比較説明を行います。 ③推奨理由を適切に記録します。	①②③-1比較説明 記録確認件数 月5件 ①②③-2推奨理由 記録実施 100%	①継続実施中 ②社内確認継続中

お客さま本位の業務運営方針（F D 宣言）

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
5	損保・生保・金融のプロとして、そのアドバイスを通じお客様利益を最優先とした業務運営、そのための資質向上・人材育成に努めます。【原則2・3・7】	①社内研修を定期的 to 実施します。 ②コンプライアンス・高齢者対応教育を実施します。 ③苦情・ヒヤリハット事例を共有し再発防止に努めます。	①社内研修 月1回以上 ②コンプライアンス研修 月1回以上 ③苦情共有実施100%	①継続実施中 ②実施継続中 ③共有継続中