

顧客本位の業務運営に関する宣言（FD 宣言）

飯田保険サービス株式会社（以下「当社」）は、経営理念である「100年後の顧客の資産・家族を守る会社」を実現するため、「お客様と同じ方向を見つめたい」という想いを全社員で共有し、お客様本位の業務運営を行うことを最重要経営課題として取り組み、以下に掲げる取組みを行うことを宣言いたします。

【当社の目指す姿】

上記理念を実現するため、お客様を第一に考え、ご満足いただけるサービスを提供すること、社員一人一人がその想いを形にしてお客様にお届けすることを目指します。

【お客様とのお約束】

◆ともに悩むこと

お客様の話に耳を傾け、本当に必要なものが何なのかを考えていきます。

◆ともに考えること

お客様の暮らしを守るために、本当に必要な保障をご提案いたします。

◆ともに生きること

お客様に心から安心いただくために、適切な保全活動を実施いたします。

1. お客様本位の業務運営

- 当社は、経営理念に則り、お客様の最善の利益を図るべく、あらゆる業務運営において、お客様本位で考え、行動するよう努めてまいります。

【お客様本位の業務運営に関する具体的な取り組み】

当社では、経営理念である「100年後の顧客の資産・家族を守る会社」の実現に向け、「お客様と同じ方向を見つめたい」という想いを全社員で共有し、金融庁から公表された『顧客本位の業務運営に関する原則』を踏まえ、生命保険・損害保険代理店として「お客様本位の業務運営」をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に関する宣言（FD宣言）」を制定し、公表しております。

2. お客様の最善の利益の追求

- 当社は、お客様のライフプランを踏まえた上で、すべてのお客様の生活の安定・幸福の実現を目指し、長期的な視野に立った情報提供・商品提供を行います。
- 当社は、すべてのお客様が最善の利益を実現できることを目指し、常にお客様に寄り添い、良質なサービスの提供を行うよう努めてまいります。

【お客様の最善の利益の追求に関する具体的な取り組み】

お客様との初回面談時に、将来、お客様に起こりうるライフイベントや問題点を共有・

認識していただき、打ち合わせた内容をお客様と共に確認の上、最善の利益の実現を目指したサービス提供ができるよう、努めております。

3. 利益相反の適切な管理

- ・当社は、お客様への商品提供に際し、お客様満足度を最優先とする事で、利益相反の排除に最大限努めてまいります。
- ・当社は、お客様とのお取引に際し、不利益となる事項が認められる場合は、速やかに、その内容をお伝えし、お客様の利益の保護に万全を尽くしてまいります。

【利益相反の適切な管理に関する具体的な取り組み】

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引の把握や管理を適切に行っています。

お客様との面談等については、日時・対話の内容等をすべてシステム入力し、随時、コンプライアンス課による確認・チェックを行うことで、利益相反の可能性のある取引について一元的に管理しております。

4. 手数料等の明確化

- ・当社は、お客様とのお取引に際し、お客様負担となる費用が発生する場合は、正確に、その詳細をお伝えし、お客様が理解できるよう、丁寧な情報提供を実践していきます。

【手数料等の明確化に関する具体的な取り組み】

変額保険や外貨建保険などの特定保険商品のご案内にあたっては、変額保険の特別勘定運営費用や外貨建保険の為替手数料等、お客様が負担すべき手数料について、該当保険商品のパンフレット・契約概要・注意喚起情報等を用い、適切な情報提供を行うよう、徹底しております。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・当社は、お客様のご意向を把握し、提案する商品がお客様のご意向にどのように対応しているかをわかりやすく説明するよう心がけ、適切な情報提供に努めてまいります。
- ・当社は、市場リスクが存在する商品の提案に際し、お客様の金融商品に関する知識や投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めします。
- ・当社は、お客様への商品提案に当たり、お客様に十分にご理解いただけるよう、わかりやすい説明を心がけ、お客様のご意向に対応している事を確認いたします。
- ・当社は、お客様への商品提案に当たり、商品パンフレット・契約概要・注意喚起情報等の説明資料をお渡ししてご説明する等、お客様にとって、わかりやすく内容をお伝えできるよう努めてまいります。
- ・当社は、営業担当全員に配備した端末を使用する事で、お客様への情報提供の充実を図り、特に重要な情報に関しては、お客様のご理解を適宜確認するよう徹底し、さらなるお客様満足度向上に繋げていきます。

【重要な情報の分かりやすい提供に関する具体的な取り組み】

当社は、募集コンプライアンス・マニュアルや代理店業務マニュアル等、法令遵守に関

する各種規定・マニュアルを整備し、配備した端末で、いつでも閲覧・確認できるよう、体制を整備しております。

また、お客様の意向に沿った募集活動が出来ているか、訪問・面談等の履歴をシステム入力し、コンプライアンス課が、随時、確認・チェックを実施しております。

さらに、お客様が、説明した内容をご理解いただけたかを確認する機会を設けるために「保険申込時の最終確認書」を用いて、お客様のご意向に沿っているか、商品の内容についてご理解いただけたか、担当社員が適切に募集活動を行ったかを、ご契約手続き前に必ず確認できるよう、取り組みを行っております。

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

- ・当社は、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、お客様の金融商品に関する知識や、商品・サービスをご検討される目的、お客様のご年齢や家族状況、財産状況等を総合的に勘案して、ご提案をいたします。
- ・当社は、お客様のライフサイクルに応じた情報提供やお客様ニーズに応じた商品・サービスを提供いたします。
- ・当社は、70歳以上のお客様に金融商品をご提案する際には、70歳未満の親族の同席、または上席者による商談同席・面接・電話による説明内容の確認、もしくは2日以上の間隔を空けて60日以内での複数回の面談を行い、その経過については、所定報告を徹底する等、より慎重にお客様の意思を確認するよう努めております。
- ・当社は、営業担当全員が、お客様へ提案する商品・サービスの内容・仕組み等の理解を深めるよう努めるとともにお客様のご意向に対応した提案スキル等を向上できるよう、研修やロールプレイングを実施しております。

【顧客にふさわしいサービスの提供に関する具体的な取り組み】

当社は、高齢者取引に際して、各保険会社の取扱ルール一覧をいつでも社員が閲覧できるようにするとともに、当社内における標準ルールも策定し、高齢者取引を行う際は、より厳格な対応を採用することを基本方針として定め、周知徹底を図っております。

7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

- ・当社は、営業担当社員への販売推進に関して、過度な目標設定等により、お客様の利益を損なうような事が発生しないよう、社内規定・ルールを整備・設定しております。
- ・当社は、高度な専門性やコンプライアンス遵守の観点から研修・教育を実施すると共に、より質の高いサービスの提供を目指し、全社員のFP資格取得を奨励しております。

【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等に関する具体的な取り組み】

FP資格の未取得社員については、定期的に自主参加型の勉強会を開催いたしました。お客様を担当する社員全員がFP資格を取得できるよう、取り組みを継続いたします。

<経営指標（KPI）>

当社では経営理念である「100年後の顧客の資産・家族を守る会社」を実現するため、「お客様と同じ方向を見つめたい」という想いを全社員で共有し、お客様本位の業務運営実践による重要指標を定め、以下を経営指標として設定いたします。

1. 生命保険契約後 24 ヶ月目のご契約継続率 【目標】 95%
私たちは生命保険という長期にわたる大切な保障をお預かりしております。ご契約を継続いただくことが、お客様にご満足いただいている証と考えております。そのため、ご加入時にお客様のご意向、知識や経験、財産状況をお伺いし、お客様に寄り添った適切なコンサルティングを行ってまいります。
2021 年度継続率実績 95% 2022 年度継続率実績 99%
2. FP 資格取得率 【目標】 90%
お客様へ最適な保険商品をご提案できるように、社員教育を強化して参ります。最新の保険に関する知識や情報はもちろん、税や法令などに関する最新情報、コンプライアンスの知識向上が必要です。FP 資格をはじめ各種資格取得を積極的に奨励致しております。質の高い総合的コンサルティングサービス提供に努めてまいります。 (勤続 1 年以上の営業職員対象)
2021 年度取得率実績 78% 2022 年度取得率実績 87%
3. 満期日前証券作成率 【目標】 95%
満期更改する損害保険において、更新契約の始期日までにお客様のお手元に保険証券が届くようにすることでお客様に安心をご提供するよう業務運営を行ってまいります。
2021 年度満期日前証券作成率 99.8% 2022 年度満期日前証券作成率 98.8%

上記の成果指標（KPI）については、定期的に進捗状況を確認いたします。また、「顧客本位の業務運営方針」に則り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

当社では本方針に基づく具体的な取り組みを積極的に推進してまいります。お客様の利益創出の実現のために日々努力してまいりますので、これからも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。