

お客さま本位の業務運営方針 (FD宣言)

2025年4月25日

目次

経営理念

当社の目指す姿

お客さまとの約束

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

1. お客さま本位の業務運営
2. お客さまの最善の利益の追求
3. 利益相反の適切な管理
4. 手数料等の明確化
5. 重要な情報の分かりやすい提供
6. 顧客にふさわしいサービスの提供
7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

経営指標（KPI）

経営理念

お客様のニーズに応え
期待を超えるサービスの提供をし
お客様の喜びを最高の価値とする

飯田保険サービス株式会社（以下「当社」）は、上記に掲げた経営理念を実現するため、「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ています。

その為、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、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

お客さまとご家族をお守りする保障の構築を第一に考え、
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、お客さまにお届けすることを目指します。

お客さまとの約束

◆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かを考えていきます。

◆ともに考えること

お客様とご家族を守るために、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. お客様さま本位の業務運営方針

【方針】

- ①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。

【取組】

- ①「お客様本位の業務運営方針（FD宣言）」を制定。
当社ホームページにて公表しています。
- ②お客様からいただいた苦情やお褒めの言葉等を社員全員が閲覧できるシステムに入力。
苦情は、お客様からの申出内容、原因、再発防止の策定を行い週次のミーティングで内容の共有、再発防止のための注意喚起を行っています。
また、苦情の傾向等分析するため3ヶ月に一度、苦情分析会議を行っています。
お褒めの言葉は、月次のミーティングで全社共有をしています。

2. お客様さまの最善の利益の追求

【方針】

- ①当社は、お客さまのライフプランを踏まえた上で、すべてのお客さまの生活の安定・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。
- ②当社は、すべてのお客さまが最善の利益を実現できることを目指し、常にお客さまに寄り添い、良質なサービスの提供を行うよう努めてまいります。

【取組】

- ①お客さまとの商談時にうかがわせていただきました内容は、商談後すぐにシステムに入力をし、記録を残すことで、長期視点でのライフスタイルの変化や問題にも継続して対応できるようにしております。
記録に漏れがないかは、週に一度の定期チェックを行っております。
- ②お客さまよりいただきましたお声（苦情、お褒めなど）、特に苦情に関しては適宜対応を行い、週次会議にて、事例の共有と注意喚起を行っております。
週次会議とは別に3ヶ月に一度、傾向等の分析会議を開き再発防止、改善に努めております。

3. 利益相反の適切な管理

【方針】

- ①当社は、お客さまへの商品提供に際し、お客さま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。
- ②当社は、お客さまとのお取引に際し、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、お客さまの利益の保護に万全を尽くしてまいります。

【取組】

- ①お客さまとの商談等については、日時・対話の内容等をすべてシステムに入力をし、週に一度、コンプライアンス課による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。
- ②セールスプロセスに説明不足等ないか、定期的にロープレを行い問題の発見・改善に努めています。
- ③公平なサービスを提供するため、公的保険制度について、保険会社提供の冊子等を用いて、お客さまにご説明・ご理解いただくよう努めております。
- ③コンプライアンス研修と理解度テストを毎月実施し適切な業務運営を意識できるようにしております。
- ④四半期毎に各営業所毎の自己点検、年に一度コンプライアンス課による臨店点検を実施しております。

4. 手数料の明確化

【方針】

- ①当社は、お取引に際し、お客さま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、お客さまが理解できるよう、丁寧な情報提供を実践していきます。

【取組】

- ①変額保険や外貨建保険等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、発生する費用について、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。
- ②お客さまに発生する費用等の説明を漏れなく行えているか、定期的にロープレを実施しております。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

【方針】

- ①当社は、お客さまのご意向を把握し、提案する商品がお客さま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。
- ②当社は、市場リスクが存在する商品の提案に際し、お客さま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。
- ③当社は、お客さまへの商品提案に当たり、お客さま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、お客さまのご意向に対応している事を確認いたします。
- ④当社は、お客さま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、お客さまにとって、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。
- ⑤当社は、営業担当全員に配備した端末を使用する事で、お客さまへの情報提供の充実を図り、特に重要な情報に関しては、お客さまのご理解を適宜確認するよう徹底し、さらなるお客さま満足度向上に繋げてまいります。

【取組】

- ①当社は、コンプライアンス規定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。
- ②お客さまの意向に沿った募集活動が出来ているか、訪問・商談等の履歴をシステム入力し、コンプライアンス課による週に一度の定期チェックを実施しております。
- ③お客さまが、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「お客さま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

【方針】

- ①当社は、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、お客さま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、お客さま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。
- ②当社は、お客さまのライフサイクルに応じた情報提供やお客さまニーズに応じた商品・サービスを提供いたします。

【取組】

- ①当社は、高齢者（70歳以上）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。
- ②当社は、70歳以上のお客さまに金融商品をご提案する際には、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、70歳未満の親族の同席、または上席者による商談同席・面談・電話による説明内容の確認を行う等、より慎重にお客さまの意思を確認するよう努めております。
- ③当社は、営業担当全員が、お客さまへ提案する商品・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さまのご意向に対応した提案スキル等を向上できるよう、研修やロープレを実施しております。
- ④当社は、お客さまへのよりよい情報提供を行うため月に一度、委託保険会社との会議を行っております。

7. 従業員に対する適切な 動機づけの枠組み等

【方針】

- ①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、お客さま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。
- ②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。

【取組】

- ①週次と月次で営業会議を実施し、成功事例の共有や個々の課題の発見・改善を行っております。
- ②お客さまを担当する社員全員がFPをはじめとした各種資格の支援制度を設け、会社としても従業員の知識習得と資格取得を後押ししております。

経営指標 (KPI)

【経営指標（KPI）について】

当社では、経営理念である「お客さまのニーズに応える・期待を超えるサービスの提供をする・お客さまの喜びを最高の価値とする」を実現するため、「お客さまと同じ方向を見つめたい」という想いを全社員で共有し、お客さま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。

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。お客さま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。

1. FP資格取得率

【目標】90%

お客さまへ最適なコンサルティングができるよう、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、税務や法律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、より高品質な総合的コンサルティングサービスの提供に努めてまいります。

2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
78%	87%	93.3%	81.8%

2. 生命保険契約後24ヵ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、お客さまにご満足いただいている証と考えております。そのため、ご加入時にお客さまのご意向、知識や経験、財産状況をお伺いし、お客さまに寄り添った適切なコンサルティングを行っております。

2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
95%	99%	99.5%	98.3%

3. 火災保険継続率

【目標】 85%

ご自宅をご購入されたお客さまが、安心をして過ごされることを念頭に置き、大切なご自宅をお守りする補償を途切れさせないことが重要であると考え、火災保険の継続率には、こだわりを持って業務運営を行っております。

2023年度	2024年度
86.9%	79.3%

4. 損保トータルプランナー在籍数

【目標】10名

「同じコンサルティングでもより高品質なものを」との考えから、新たに損保トータルプランナー（損保大学課程）の資格取得を奨励しております。

社員の知識向上は、お客さまに提供する高品質な総合コンサルティングサービスの提供に繋がるとの考えからFP資格同様資格取得を積極的に奨励してまいります。



5. 生保トータルライフコンサルタント在籍数

【目標】10名

損保トータルプランナー同様、社員の知識向上は、お客さまに提供する高品質な総合コンサルティングサービスの提供に繋がるとの考えから生保トータルライフコンサルタント（生保協会認定FP）を積極的に奨励してまいります。



金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則（以下「原則」）」と、
当社の「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）」の対応関係は以下のとおりとなります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）」
原則 2 顧客の最善の利益の追求	2. お客さまの最善の利益の追求（11～12ページ）
原則 3 利益相反の適切な管理	3. 利益相反の適切な管理（13～14ページ）
原則 4 手数料等の明確化	4. 手数料等の明確化（15～16ページ）
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	5. 重要な情報の分かりやすい提供（17～19ページ）
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	6. 顧客にふさわしいサービスの提供（20～21ページ）
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（22～23ページ）

※当社は、金融商品の組成を行うことはございません。

当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社がこれらをパッケージとして販売あるいは推奨等を行うことはございません。

そのため、当該事項に係る原則5(注2)、原則6(注2)(注3)については当社方針の対象とはしておりません。

当社では、本方針に基づく取り組みを積極的に推進してまいります。

お客さまの利益創出の実現のために日々努力してまいります。

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。

* 「顧客本位の業務運営に関する原則」については下記URLからご確認下さい。

<https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf>