

お客様本位の業務運営方針（FD方針）

1. 基本理念（原則1）

当社は、お客様の人生設計や事業活動を支える最適な保険提案を通じて、安心と信頼をお届けすることを使命としています。

3社の保険会社と乗合契約を結ぶ独立代理店として、特定の保険会社に偏ることなく、お客様の立場に立った中立・公正な提案を行います。

お客様の利益を最優先に考え、「お客様本位の業務運営」を全社員が実践します。

・令和7年7月 2025年度事業計画作成および全社員周知

2. お客様の最善の利益の追求（原則2）

当社は、各保険会社の特徴や商品特性を十分に理解したうえで、お客様の意向・ライフプラン・リスク許容度を踏まえた最適な提案を行います。

募集人個人や会社の販売目標・手数料収入等の事情によって、お客様の利益を損なうような提案は一切行いません。

また、提案内容・比較根拠を明確に説明し、お客様の納得と信頼を重視します。

・令和7年9月 販売方針改定（公表済）

3. 利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、複数の保険会社と取引を行う中で利益相反が生じる可能性を認識し、その発生を未然に防止します。

利益相反が避けられない場合には、その内容を適切にお客様へご説明し、お客様に不利益が生じないよう公平・誠実に対応します。

・令和7年8月 事故修理・代車に関して、原則保険会社指定工場を推奨

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、保険商品の内容、保障範囲、免責事項、保険料、解約返戻金、契約後の注意点などについて、分かりやすく丁寧にご説明します。

比較推奨販売を行う場合には、比較対象とした商品・理由・推奨根拠を明確にお伝えし、お客様が自ら判断できるよう支援します。

・お客さまのリスク環境を確認の上、意向を尊重し推奨商品提案を実施。（10月店内会議）

5. お客様の声を活かした業務改善（原則6）

お客様から寄せられたご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、全社的に共有・分析し、再発防止や改善につなげます。さらに、お客様個々のリスク環境に配慮し、適切な保険提案を全募集人

が実践できるよう

お客様の声を「品質向上の原動力」として、業務プロセスを継続的に見直します。

- ・令和7年7月 お客様の声シート提出を2025年度の重点取組とした。

6. 募集人教育・コンプライアンスの徹底（原則7）

当社は、6名の募集人全員が「お客様本位の業務運営」を実践できるよう、定期的な研修・ロールプレイ・勉強会を実施します。

保険商品知識の向上に加え、法令遵守・個人情報保護・コンプライアンス意識の徹底を図り、常に高い専門性と倫理観を維持します。

- ・令和7年8月より毎月定例会議にて実施。

7. 方針の見直し・公表

本方針は、法令・監督指針の改正や社会環境の変化、お客様からのご意見等を踏まえ、定期的に見直しを行います。

- ・改定内容および取組状況は、当社ウェブサイト等を通じて公表します。（3月までにHP開設の上開示）

制定日：2025年10月1日

 保険代理店 山口総合保険株式会社

代表取締役 小鹿 崇