

## 「お客様本位の業務運営」(FD宣言)

### ① お客様の最善の利益の追求とお客様本位の業務運営の実施

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の1と2と6に対応)

経営理念に基づき、お客様のより良い暮らしをサポートするプロフェッショナルとして、多様化するご要望にお応えし、お客様本位の商品・サービスを提供していくため、保険業法、金融商品の販売に関する法律、消費者契約法およびその他各種法令・規定・手続き等を遵守し、適正な販売活動等に努めます。

#### <具体的な取組>

お客様に合理的な商品と質の高いサービスの提供をする。

社外研修参加、社内会議や社内研修を実施しコンプライアンス知識や商品知識の習得に努めることで、お客様本位の業務運営へとつなげる。

### ② 利益相反の適切な管理

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の3に対応)

お客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って適切に業務を遂行し、定期的な各種法令等の遵守に係わる社内教育等を通じて法令遵守体制の強化を図ります。

#### <具体的な取組>

保険代理業における「比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の対応が徹底されているか定期的に確認を行う。

コンプライアンスの遵守、適正な募集人届出や有効期間の管理、必要な募集資格の取得状況など、透明性かつ健全な組織運営が確保されるための、各種研修を通じてガバナンス強化を徹底する。

### ③ お客様にわかりやすい情報の提供とふさわしいサービスの提供

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の5と6に対応)

お客様との丁寧なコミュニケーションを通じ、お客様の金融知識や資産状況、加入目的、ニーズ等、お客様の状況をしっかりと把握するよう努めます。また、状況把握を踏まえて、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供するとともに、お客様の意向を尊重し、コンサルティング活動等を通じた適切な金融商品の設計・販売活動等を実施し、お客様にふさわしいサービスの提供に努めます。

#### <具体的な取組>

お客様の将来設計プランや公的保険制度等の内容を踏まえ、それに応じた様々な補償の必要性を正しくご理解頂き、お客様にとって最適な保険商品やサービスをご提案する。

当初のご意向と申込み時のご意向との比較を行い、ご契約いただく商品がお客様にとって適切であるか、お客様の最終的なご意向に沿っているかを十分に確認する。

お客様との丁寧なコミュニケーションを通じ、お客様の金融知識や資産状況、加入目的、ニーズ等、お客様の状況をしっかりと把握する。

#### ④ お客様の声を経営に活かす取組

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の1と2に対応)

お客様のご意見等の収集に注力し、より良い販売活動の維持・向上に努め、販売活動等に係わるお客様のご意見等を反映し、適正な組織の発展に努めます。

##### <具体的な取組>

「苦情」や「ご意見」、「お褒めの言葉」などを集約し、社内共有することで、質の高い販売活動へとつなげる。

#### ⑤ お客様の声を経営に活かす取組

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の7に対応)

経営理念や経営ビジョン、本方針を正しく理解し行動できるよう人材育成に取り組みます。

##### <具体的な取組>

毎月の全体会議で理念の浸透を図るとともに、日常の業務の中でお客さま本位の行動が当たり前になる組織づくりを行います。社員全員がリーダーシップを発揮することに取り組みます。

### 「基本品質の指標」(KPI)

#### ① お客様の声(苦情・お褒めや感謝の声)の収集ならびに検証

⇒合計 111 件(苦情 1 件、お褒め 5 件、意見 3 件、満足 103 件) ※2025 年 1 月～2025 年 12 月

#### ② 月に一回の全体会議(情報提供・比較推奨・意向把握・個人情報等に関する研修)

⇒合計 21 回(全体会議および各保険会社の研修など含む) ※2025 年 1 月～2025 年 12 月

#### ③ 生命保険・損害保険の多種目販売 10%以上

⇒7.52% ※2025 年 12 月時点

#### ④ 個人契約および法人契約の継続率 95%以上

⇒97.3% ※2025 年 1 月～2025 年 12 月

#### ⑤ 新契約のペーパーレス利用率 50%以上

⇒78.0% ※2025 年 12 月時点

- ⑥ 親族登録制度の登録率 50%以上  
⇒3% ※2025年12月時点
  
- ⑦ 生命保険の24ヶ月後の継続率 95%以上  
⇒100% ※2025年12月時点
  
- ⑧ 生命保険の3ヶ月以内の早期失効・解約 0%  
⇒0% ※2025年12月時点

制定日 令和2年9月1日  
改定日 令和7年3月1日  
改定日 令和8年1月5日

株式会社サンライツ保険設計  
代表取締役 市川 晃