

## お客さま本位の業務運営に関する宣言

当社は、お客さまのニーズに応え、「安全・安心」なサービスを心掛ける経営理念のもと、山善グループの一員として、お客さまのご意向と実績に応じた勧誘・販売に努めてまいりました。

このたび、多様化する顧客ニーズにお応えするため、

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまの「最善の利益」を提供するべく、以下のとおり取り組むことを宣言します。本宣言は定期的実施状況等を検証し、改定を行います。

### 1. お客さま本位の業務運営を社内外に周知し、着実に実行するための取組み (原則. 1)

#### ■社内外への周知

- ・当社ホームページに勧誘方針とともにFD宣言を公開する
- ・当社事務所内へ勧誘方針とともにFD宣言を掲示する

#### ■社員教育

- ・FD宣言を行う必要性と意味を代理店業務に盛り込む
- ・FD推進のための研修と振り返りを継続的に行う
- ・面談シートを用いた顧客ニーズの明確化

### 2. お客さまに最適な商品・サービスをご提供するための取組み (原則. 5)

#### ■比較推奨基準と面談シート、意向把握シートを用いた意向把握

- ・比較推奨基準への理解と商品選定時のルールの整備
- ・ご提案時の補助資料としての情報提供ツールの整備
- ・適合性の原則に沿った保険商品の販売における社員教育の実施
- ・高齢者募集における複数回のニーズ把握・契約意向確認の実施
- ・特定保険契約の販売におけるリスクの適切な説明のための教育強化

### 3. お客さまへのアフターフォローを適切に行うための取組み (原則. 2)

#### ■継続的なお客さまとの接点機会の創出と情報提供

- ・現契約内容確認活動を通じた継続的な情報提供とニーズの観測 年に一度
- ・迅速な保全手続きの実施と進捗確認のルール化
- ・契約継続に向けた情報提供の実施

### 4. お客さまから寄せられた声を業務運営に生かすための取組み (原則. 2)

#### ■お客さまの声をういた課題の見える化と経営への組み込み

- ・お客さまの声の管理と社内共有のルール化
- ・お客さまの声の経営陣への共有と考察・検証の実施

### 5. お客さま本位を推進するための社員教育、業績評価に関する取組み (原則. 6)

#### ■専門知識、周辺知識の習得

- ・専門知識や周辺知識の習得のための研修の実施
- ・情報提供と意向把握の研修とロールプレイングの実施

#### ■お客さまのニーズに合った保険商品の提供

- ・お客さまのニーズに応じた比較推奨基準から商品選別の研修とロールプレイングの実施

(2026.01 更新)

## お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みに関する進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定しました。

(※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。)

	指標	確認ポイント	目標値 (年間)	2024年 実績
①	苦情件数	お客さまの声の苦情件数を削減	20件	23件
②	損害保険継続契約率	早期更改とプラスワン提案による継続契約の推進	95%	89%
③	コンプライアンス教育	コンプライアンス研修の実施回数	12回	12回

### 「顧客本位の業務運営に関する原則」との対比表 FD 宣言を金融庁に届け出る場合作成

	原則 (2~7)	項目	実施/不実施	取組方針 (FD 宣言)	取組内容 (結果)
				記載箇所	記載箇所
2	顧客の最良の利益の追求	原則 2	実施		
		(注)	実施		
3	利益相反の適切な管理	原則 3	実施		
4	手数料の明確化	原則 4	実施		
5	重要な情報の分かりやすい提供	原則 5	実施	作成順序 FD 宣言を完成させる ↓ 周知方法を検討・実施	同左
		(注 1)	実施		
		(注 2)	- (非該当)		
		(注 3)	実施		
		(注 4)	実施		
6	顧客にふさわしいサービスの提供	原則 6	実施	↓ 実施、結果、検証、対策のサイクルを繰り返す	同左
		(注 1)	実施		
		(注 2)	- (非該当)		
		(注 3)	- (非該当)		
		(注 4)	実施		
7	従業員に対する適切な動機付けの仕組み等	原則 7	実施		
		(注)	実施		

詳細については金融庁 HP (<https://www.fsa.go.jp/index.html>) をご覧ください。