

お客さま本位の業務運営方針

株式会社 F P パートナー

【お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

方針 1. 当社は、お客さま本位の考え方で業務運営方針を策定・実施します。

当社は、保険商品の販売だけが保険営業の姿ではないと考えます。お客さまの信頼は、ご意向に沿った適切な商品提案と正確な手続きを行い、ご加入後のアフターサービスを充実させることを通じて築かれるものです。当社は、「担当者はお客さまとご家族の一生を保障で守り、安心して満ちた豊かな人生の時間をお客さまと共有する。」という経営理念を公表しております。この理念に基づき、本運営方針を策定し、その実施状況を定期的に確認・検証して、当社コーポレートサイトに公表いたします。

【お客さまの最善の利益の追求】

方針 2. 当社は、高い専門性と職業倫理を持ってお客さまに誠実・公正に対応し、良質な商品・サービスを提供します。

当社は、お客さま本位の良質な商品・サービスを提供すべく、お客さまのご意向や生涯設計に基づいた最適な提案を行うよう取り組みます。お客さまからのお問い合わせ・お申し出に適切に対応するのはもちろんのこと、ご苦情についても迅速かつ誠意をもって対応するよう取り組みます。さまざまなお客さまの声を真摯に受け止めて、日々の業務を改善し、会社の経営に反映させます。

【利益相反の適切な管理】

方針 3. 当社は、保険の選び方や販売方針をお客さまに適切にご説明いたします。

- ① 当社は、生命保険・損害保険代理店として、保険商品の販売を行う対価として、当該保険商品を提供する保険会社から代理店手数料を受領いたします。
- ② 商品推奨販売にあたりましては、当社の定める「商品推奨販売に関する規程」に基づき、予め推奨する保険商品の中からお客さまのご意向に沿った適切な保険商品を提案することを基本とします。
なお、共同募集形態におきましては、共同募集先と共通して取扱いがある保険会社の商品群の範囲で提案することを基本とします。

- ③ 乗換契約の際には、お客さまの不利益につながる販売方法を防ぐために、契約の乗換時の留意事項を丁寧に分かりやすく説明するよう取り組みます。

【手数料等の明確化】

方針4. 当社は、お客さまに市場リスクを有する保険商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）を提案・推奨する際には、保険料の一部が保険契約の締結・維持等にかかる費用に充てられることや、商品特性によりお客さまのご負担となるリスク等について、お客さまの契約判断に影響する重要な情報として、ご負担いただく費用を保険募集時の資料（「契約概要」「注意喚起情報」）等を用いて説明を行い、お客さまにご理解いただけるよう取り組みます。

【重要な情報の分かりやすい提供】

方針5. 当社は、お客さまに商品内容の理解を深めていただき、契約にご納得いただけるよう、重要な情報を分かりやすく説明することを心がけます。

- ① 取り扱う商品やサービスの内容等、お客さまがお申し込みを決定するにあたり必要な情報を十分に、かつ分かりやすく提供するよう取り組みます。特に、お客さまにとって不利益となるおそれのある事項等の重要な情報や、複雑な商品内容については、保険会社が作成したパンフレット・資料等を使用しながら、より分かりやすく丁寧に説明するよう取り組みます。
- ② 為替リスクや投資リスクを有する外貨建保険・変額保険等の特定保険契約については、お客さまの投資判断に影響する重要な情報として、「ご契約時」、「ご契約期間中」、「ご解約時」にお客さまにご負担いただく費用について、どのようなサービスの対価であるかを含めて丁寧に分かりやすく説明するよう取り組みます。
- ③ 複数の保険商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行うことはありません。
- ④ お客さま一人ひとりの生涯設計にあわせたコンサルティングにあたり、社会保障や税制、健康・医療・介護など幅広い情報を提供します。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

方針6. 当社は、お客さまのニーズや資産状況、取引経験、金融商品知識などを適切に理解し、適合性の原則に基づいてお客さまに適した商品やサービスのご提案を行ってまいります。

- ① お客さまのご意向を確認した上で、生涯設計を踏まえた目標資産額等を設定して、その達成に資する具体的な商品を的確に提案するよう取り組みます。その際、複数社の保険商品を取り扱う乗合代理店の強みである多様な商品ラインアップの中から、お客さまのニーズに適した商品・サービスを提供します。
- ② お客さまの金融に関する知識や経験、資産の状況等に加えて、商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを総合的に勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、誤解を招くことのないよう分かりやすい情報提供に取り組みます。場合によっては、ご家族や関係者の方々も交えての情報提供をご提案します。また、複雑な商品やリスクが高い商品については、その特性を踏まえ、お客さまにとって真にふさわしいものであるかを慎重に検討し、場合によっては、当社からご提案を控えさせていただくこともございます。
- ③ 取扱商品・サービスに関する知識に留まらず、ファイナンシャル・プランナーとして幅広い知識を豊富に持ち、積極的にお客さまへの情報提供を行ってまいります。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

方針7. 当社は、社員が意欲を持てる働きやすい職場を作り、お客さまへの高品質なサービスの提供につなげます。

お客さま本位の業務運営の実践に向け、社員一人ひとりのコンプライアンス面での取り組みを適正に評価する業績評価制度や、人事考課・給与体系等における適切な動機付けの仕組みおよび管理体制を構築します。

【製販全体としてのお客さまの最善の利益の実現】

方針 8. 当社は、保険会社と連携してお客さま本位の保険募集に取り組めます。

当社は、よりお客さまのニーズに沿った保険商品の創出のため、保険募集を通じて収集・分析したお客さまのご意見・ご要望等を、個人情報の保護等に配慮しながら、求めのある保険会社に対して必要に応じ提供してまいります。

2025 年 4 月 30 日 改訂