

お客さま本位の業務運営方針

株式会社 FP 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し実施いたします。

当社はお客さまに保険契約を長期にご継続いただくために最も大事なことは、「お客さまとの信頼関係が続くこと」と考えます。

お客さまの信頼は、保険のご加入時の提案内容と正確な手続きから始まり、ご加入後のアフターサービスを適宜・適切に行うことで築かれると考えます。

当社が目指す本来の保険業とは、お客さまのご契約状況を常に見守り、お客さまの安心を一生涯お守りすることです。

私たちの職業上の役割、保険業を担う誇りとは長期にわたり、お客さまに信頼して頂くことだと考えます。

当社はこの想いを込めた経営理念を公表し、会社内に掲示し、全社員が携帯することで浸透を図っております。

本運営方針のうち、私たちの取り組み具合を定期的に確認、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業務を行うとともに、お客さまに良質なサービスを提供し、満足と安心につなげます。

お客さまの生涯設計に基づいた、お客さまに安心感・納得感をもっていただける最適な商品・サービスのコンサルティングを行うよう努めています。

お客さまからのお問い合わせ、お申し出には、速やかに対応し、苦情に対しては特に迅速に対応するよう努めています。

お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の業務や会社の経営に反映します。「苦情」「ご意見、ご要望」「感謝の声」に加え、「お客さまアンケート調査」等を通じ、ご意見・アドバイスをいただき、お客さまのご要望に応えられるよう努めています。

この仕組みのもと、さらなるお客さま満足の向上のために、サービスなどの改善を進めています。

【利益相反の適切な管理】

方針3. 当社は、保険の選び方、商品内容をお客さまに分かりやすく丁寧にご説明いたします。

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。

販売に当たっては、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ご説明するよう努めています。

また、商品推奨販売にあたりましては、「商品推奨販売に関する規程」を定めて管理体制を構築いたします。

【手数料の明確化】

方針4. 当社はお客さまに市場リスクを有する商品（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、お客さまの投資判断に影響する重要な情報として、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努めます。

【重要な情報の分かりやすい提供】

方針5. 当社は、お客さまの状況を理解し、ご継続可能なプランの提案を心がけます。

①お客さまの利便性を考慮して、全ての保険商品の中から、予め推奨する保険商品を選定した上で保険募集を行うこととしています。その上で、さらにお客さまのご意向をお伺いして、選定商品及び全取扱商品の中からお客さまのご意向に合った商品について説明します。

②複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行いません。

③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商品について、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」にお客さまが負担する費用について、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ご説明するよう努めています。

④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提供します。お客さまにとって不利益とな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、よりわかりやすく丁寧に説明を行います。

⑤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ご提供しています。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

方針6. 当社は、お客さまとのコミュニケーションを大切にし、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き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お客さまのライフステージに応じた商品ニーズを的確に把握するとともに、潜在的なニーズも汲み取るよう努めます。

②複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行いません。

③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・サービスを提供するよう努めます。

④お客さまのお取引の経験や金融知識、財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、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。場合によっては、ご家族や関係者の方々も交えてのご提案もお願いいたします。また、複雑な商品やリスクが高い商品に関しては、商品の特性を踏まえ、お客さまにとって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。

⑤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. 私たちは、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。

社員によるお客さま本位の業務運営の実践に向け、コンプライアンス面の姿勢を適正に評価する業務評価や人事考課・給与体系等における適切な動機づけの仕組みおよび管理体制を構築します。