

# お客様本位の業務運営方針

有限会社 徳永インシュアランスサービス

# はじめに

有限会社徳永インシュアランスサービスは、地域に根差した保険代理店として、創業以来「誠心誠意」をモットーに歩んでまいりました。

この理念には、お客様一人ひとりに真摯に向き合い、安心をお届けするという私たちの揺るぎない姿勢が込められています。

保険は、お客様の人生や事業を支える大切な備えであり、その選択には高度な専門性と誠実な判断が求められます。

だからこそ私たちは「誠心誠意」の理念のもと、常にお客様の立場に立ち、分かりやすく、正確で、中立的な情報提供を行うことを使命としています。

この想いをより確かなものとし社会的責任を果たすため、当社は「お客様本位の業務運営」を実施することをここに宣言いたします。

お客様から「ありがとう」といっていただける存在であり続けるため、今後も業務品質の向上と透明性の確保に努めてまいります。

## 方針1

# お客様の最善の利益を誠実に追及いたします

お客様の立場に立ち、真に必要とされる保険を誠実にご提案します。

目先の利益だけではなく、お客様の安心と信頼を第一に考え長期的な満足を追求します。

また公正・中立な立場で比較・推奨を行い、常に透明性を保ち利益相反が生じないよう厳正に管理します。

## 具体的な取組

- ①ヒアリングシートを活用し、お客様の目的・家族構成・事業内容・将来計画・財産状況・知識や経験・加入状況等を丁寧に記録し、ニーズと商品の整合性のある提案を行います。
- ②お客様の利益を最優先に考え、代理店や保険会社の都合に左右されない提案を行います。
- ③推奨理由を対応記録簿へ正確に記録し、説明責任を果たせる状態を維持します。
- ④契約後のアフターフォローを実施します。(保険金・給付金支払、保全手続きのサポート等)
- ⑤ご契約後、保険料の未納等で補償の中断を防止するため、適切なお案内と対応を行います。

## 方針2

# 誠意をもって分かりやすく伝え、お客様の声を真摯に受け止めます

お客様が十分に理解し、納得した上でご契約いただけるように分かりやすい言葉と資料で丁寧にご説明します。また、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、改善に活かすことで、より良いサービスの提供を目指します。「安心して任せられる存在」であり続けるため、誠実なコミュニケーションと継続的な改善に努めます。

## 具体的な取組

- ① 専門用語を避け、図表やイラストを用いた説明資料を使用します。
- ② 保険金が支払われないケース(免責事項)等、お客様にとって不利益となる情報提供も明確に説明を行います。
- ③ 外貨建保険や変額保険等、市場リスクが伴う商品のご提案にあたっては、お客様の投資経験や知識、ご意向等を十分に確認したうえで、商品の特性やリスク、お客様にご負担いただく手数料等について、十分ご理解・ご納得いただけるよう分かりやすく丁寧な説明を行います。
- ④ ご契約が早期で解約・失効となった場合は、原因を分析するとともに募集手続きが適切に行われていたかを検証し、今後の業務品質の向上に活かします。
- ⑤ お客様のご不満やご意見は、早急に対応し内容や原因、再発防止策を社内全体会議で共有します。

# 社員全員で理念を体現し、専門性を高めます

すべての社員が「誠心誠意」の理念を胸に、お客様本位の行動ができるよう継続的な研修・教育を通じて人材育成に取り組みます。

専門知識やコンプライアンス意識の向上に努め、信頼されるプロとしての責任を果たします。

## 具体的な取組

- ①社内において、お客様本位の業務運営・商品知識およびコンプライアンスに関する研修を継続的に実施します。
- ②保険会社主催の研修やセミナーへ積極的に参加し、専門知識の習得に努めます。
- ③新商品や制度改正があった際は、速やかに社内勉強会を開催します。
- ④募集人に対し、ファイナンシャルプランナー資格等の専門資格取得を奨励・支援を行います。
- ⑤募集品質向上のため、ロールプレイングや事例共有を実施します。

## 方針4

# 地域への感謝を胸に、地域社会の発展に貢献します

地域に根差した企業として、地元の発展と安心のために誠実で信頼される活動を続けていきます。情報提供を通じて地域社会に貢献します。

## 具体的な取組

- ①地域イベントへの協賛・参加を通じて、地域とのつながりを深めていきます。
- ②災害発生時には、お客様へ安否確認・保険金請求サポートを迅速に行います。
- ③企業のお客様に対し、事業継続計画(BCP)の策定・見直しをを支援し、災害や緊急時における事業継続体制の強化に貢献します。
- ④地域の皆様を対象とした各種セミナーや相談会を開催し、有益な情報提供に努めます。

## 【参考】

### 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対する取組状況非該当一覧

原則番号	非該当とする理由
原則5（注2）	弊社は複数の金融商品をパッケージ販売・推奨することがないため該当いたしません。
原則6（注2）（注3）	弊社は複数の金融商品をパッケージ販売・推奨することがないため該当いたしません。
補充原則1	弊社は金融商品の組成に携わっていないため該当いたしません。
補充原則2（注1）（注2）	弊社は金融商品の組成に携わっていないため該当いたしません。
補充原則3（注1）（注2）（注3）	弊社は金融商品の組成に携わっていないため該当いたしません。
補充原則4（注1）（注2）（注3）	弊社は金融商品の組成に携わっていないため該当いたしません。
補充原則5（注1）（注2）	弊社は金融商品の組成に携わっていないため該当いたしません。

## 項目

## 2025年度状況

① 対応履歴記録率 (方針1)	100% ※お客様と面談をした際の状況を詳細に記録した割合です。
② 保険証券始期前発行率 (方針1)	94.4% ※保険開始日までに保険証券が発行された割合です。
③ 保険料未払いによる失効件数 (方針1) (方針2)	2件
④ 12ヶ月の継続率 (方針2)	97.2%
⑤ 保険金支払い時に保険会社が行う満足度アンケート平均 (方針2)	4.78ポイント/5ポイント中
⑥ コンプライアンス研修 (方針3) ※コンプライアンス研修とは、保険会社主催の研修ではなく、弊社で自主的に開催した募集人参加の研修です。	6回開催
⑦ 資格保有者数 (方針3)	変額過程・外貨建過程資格(生命保険) 1名 日本FP協会3級技能士 1名 ERM(AIG損保リスクコンサルティング最上級資格) 1名
⑧ 事業継続計画(BCP)策定・見直し支援件数 (方針4)	1件