

お客さま本位の業務運営に関する宣言（FD 宣言）

株式会社エフピーワン

株式会社エフピーワン（以下、「当社」といいます。）は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位で考え抜き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

<取組方針 1> 「お客さまの最善の利益の追求について」

当社は、基本理念に則り、お客様に寄り添い、お客様が真に求める「保障」と「補償」を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営において、お客様本位で行動するように努めてまいります。

【取組内容 1】

- ①お客さまへ保険商品のご提案時には、基本的に当社全社員が、本社作成のセールスファイルを活用して、お客さまへの正確な意向把握やルールに沿った募集を目的としたプロセスを実施致します。（募集に対する権限明示・お客さまへの意向把握・個人情報の利用目的・当社の販売方針等）
- ②当初意向把握から最終意向までの意向推移に関し、社内専用の意向把握シートを使用して帳票を作成し、客観的に判断できるようルール化しております。また、作成された帳票に関しては、定期的にサンプリング調査を実施し、検証を実施しております。

更に、今年後半には新システムとして、株式会社 hokan の提供するお客さま管理システム「hokan」を導入予定であり、導入後は会社全体のクオリティの標準化を強化します。
- ③当社の募集行為及び保全対応等に関するお客さまのご意見として受け付けがあった場合、当社作成の

「苦情・喜びの声受付簿」を起票し、会社全体で共有する事としています。

これにより、お客さまの利益が損なわないよう対応力強化を実施します。なお、受付状況を把握した上で、社内監査において、お客さまのご意見に対する対応に関し、問題が無いかを確認してまいります。

- ④「経営理念」や「お客さま本位の業務運営」の定着・浸透に向けて、本社主催の管理者向け支社長全体会議及び支社会議を通じて徹底を図ります。

<取組方針2> 「保険商品のご提案」

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

【取組内容2】

- ①お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客様の知識、ご経験、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるように努めてまいります。特に市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、投資知識、ご経験等に照らし、商品内容やリスク内容等について適切な説明を行います。
- ②お客様に商品内容や仕組みを十分にご理解していただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行います。
- ③役員・社員に対し、商品の専門知識や販売マナー等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上をはかります。

<取組方針3> 「利益相反の適切な管理」

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

【取組内容3】

- ①支社単位、募集人単位での販売実績を分析し、募集方針に沿った販売との整合性について検証します。
- ②お客様の意向にそって、お客様の最善の利益を優先した商品提案を実施に努めます。これに反しての取引保険会社のキャンペーンなどの商品提案等は実施しません。
- ③お客様への意向把握の適切性を検証するため、定期的な意向把握シートのモニタリング及び社内監査時の現物確認を実施致します。

<取組方針4> 「手数料の明確化について」

当社では、お客様が負担する手数料・費用等が発生する契約については、募集人よりお客様に丁寧に説明を行い、お客様にご理解いただけるよう努めます。

【取組内容4】

- ①保険契約において、契約時または契約後に諸費用が発生する場合は、当該保険会社が作成する資料に基づき、お客様にご負担いただく費用に関して、分かりやすくご説明いたします。
(外貨建保険の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用等)
- ②当社は、お客様が負担されるコストについて、お客様への説明が適切になされているか、内部監査等を通じて検証を実施します。

<取組方針5> 「重要な情報の分かりやすい提供」

お客さまに対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を説明しなければなりません。従って保険をご提案する際には、お客さまの状況やご意向を踏まえた上で、公的保険制度や保険にかかわる税務情報等の付随情報までをわかりやすく説明する態勢を取り、またこれらを確実に実行するために募集人教育に力を入れております。

※弊社は、複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施いたしません。

【取組内容5】

①保険をお勧めする際には、「意向把握シート」を用いてお客さまのご意向をお伺いし、提案する商品について、「契約概要」「注意喚起情報」の記載がある「重要事項説明書」や「パンフレット」を用いて、その選定理由及び下記具体的な説明事項をわかりやすく丁寧にご説明いたします。

(お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な事項・お客さまに対して注意を喚起すべき事項・お客さまに参考となるべき事項)

②提案する商品に応じた商品を補完する公的保険に関して、社内において公的保険の保障内容についての研修会の実施を行い、お客さまに説明できる態勢を取っております。なお、お客さまへの説明ツールとして、金融庁作成の「公的保険について」や取引保険会社作成の資料を活用します。

③生命保険における特定保険契約（外貨建保険・変額保険等）に関する価格変動リスクについては、商品内容の説明はもちろん、お客さまにとって不利益となる項目が有ることに対して説明致します。

(外貨建保険：為替手数料が生じる事、為替差損のリスクがあること/変額保険：保険会社の運用実績によって解約返戻金等が変動するリスクが有る事等)

④支社においては、研修やロープレを実施することで、募集人のスキルのチェック及びスキルアップを図ります。

<取組方針6> 「お客さまにふさわしいサービスの提供について」

当社は、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提供するために、お客さまの属性やニーズを踏まえたうえで、商品を提案します。商品によって必要となるお客さまの知識・経験及び財産の状況、保険加入の目的等を確認した上で保険商品をご提供し、ご契約後についてもご安心いただけるように、アフターフォローを徹底します。またお身体に障がいをお持ちのお客さまや高齢のお客さまに対して、配慮した対応に努めます。

※弊社は、複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施しておらず、また金融商品の組成は実施しておりません。

【取組内容6】

- ①お客さまの当社からの提案やアフターフォローへの満足度を客観的に測るため、生命保険、損害保険の新契約取扱件数や、生命保険の3か月以内の継続率、損害保険の更改率等を成果指標（KPI）として毎年定点観測を実施します。結果については、お客さまにもわかるようホームページに公表とともに、社員の動機付けに活用してまいります。
- ②当社は、障がいをお持ちのお客さまに対する保険募集時の具体的な対応を規定しており、全募集人がルールに則り、配慮ある対応を行います。
- ③ご高齢のお客さま（70歳以上）に対しては、時間をかけて丁寧かつ十分にご説明いたします。具体的には、日をかえて2回以上の説明を行うことや、70歳未満の親族の同席をお願いしています。
- ④法人を契約者とする生命保険については、保険本来の主旨を踏まえ、節税等の付随的な目的でなく、保障を主たる目的としてご加入いただくようご案内いたします。
- ⑤お客さまの属性やニーズといったお客さま対応記録を残し、後日、お客さまにふさわしいサービスが提供されているかの検証を実施しています。

<取組方針 7> 「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等について」

当社は、お客さま本位の業務運営を定着・浸透させるために、社員全員が保険のプロとして、お客さまのお役に立ち、信頼をいただき、感謝されるよう教育・管理・指導を徹底してまいります。

【取組内容 7】

- ①本社会議（毎月実施）及びそれを受けての、各支社長を対象とした支社長全体会議（年間6回開催）、各支社で実施する所属員向けの支社会議（月間2回～4回）を通じて、当社ルールである業務管理規定・マニュアルの徹底を図り、「お客さま本位の業務運営」の浸透を図ります。

また自主点検（全募集人向けに毎月実施・管理者向けには前項に加えて四半期毎の実施）を行い、現場において適切に実施されているかどうかの検証を実施するとともに、指摘すべき点については、現場と連携して改善し、クオリティアップを実施します。
- ②社員の業績は、業績の達成率だけでなく、業務品質や取り組み姿勢など総合的に評価する仕組みとしています。