

令和 8 年 6 月 30 日
イハラ代弁株式会社

F D（顧客本位の業務運営）宣言

当社は基本方針の一つに「顧客満足度向上と関係強化」を掲げ、常にお客様の信頼と期待にお応えできるよう、以下の通りに「顧客本位の業務運営に関する方針」を定め、お客様に適切な商品・サービスを提供することで、お客様本位の業務運営に努めます。本取り組み方針は金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」に対応したものとなります。今後は、当方針に基づく取組状況を測る指標（KPI）を定期的に公表するとともに、当方針および指標（KPI）については必要に応じて見直しを行い、お客様本位の業務運営を目指します。

顧客本位の業務運営に関する方針

1. 顧客の最善の利益の追求

当社は、お客様の暮らしや企業活動に対して、保険を通じたリスクマネジメントをご提案し、安心と安全の付加をサポートするプロフェッショナルとして、多様化するご要望にお応えし、常にお客様の最善の利益を追求します。この実現に向け、社員の高度な専門性と職業倫理観の醸成に努め、お客様のニーズやご意向に沿った保険商品を提供します。

【取り組み内容】

（１）人財育成

- ①人財を積極的に採用し、特に雇用の創出で地域社会へ貢献します。そのうえで社内外での研修会やミーティングにより各人のスキルアップに努めます。

（２）コンプライアンスの遵守

- ①高い社会性、公共性を有する保険事業に携わり、お客様に対して誠実かつ透明性のある業務運営を徹底するために、法律、社内規定・規則に従いコンプライアンスの遵守徹底に努めます。

（３）商品知識の習得と提案のスキルアップ

- ①募集人は、お客様のニーズとご意向に沿った商品を選別し、お客様に対して分かり易く、明確な内容で商品を紹介できるスキルを持ち合わせます。

* 取組方針 1 は、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表の原則 2 及び原則 2 注 に対応しております。

2. 利益相反の適切な管理

当社は、当社が行う取引に関し、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反の恐れがある取引の適切な管理に努めます。当社は保険料の多寡により保険の選定を行うことをお客様の利益相反に該当すると認識しており、お客様のご意向にそぐわない保険契約締結を禁止し、保険会社からの受取保険料の多寡に影響されることなく、お客様の意向に基づいた公正な推奨販売を徹底します。

【取り組み内容】

保険募集時に必要な説明ならびにお客さまの意向の確認が適切に行われるよう徹底し、かつ、お客さま情報・お客さまの意向ならびにお客さまとの対応内容を記録し、継続的にお客さまに必要な情報を提供します。

* 取組方針 2 は、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の原則 3、原則 3（注）に対応しております。

3. 手数料等の明確化

当社は、保険料の他に将来的にお客さまが負担される可能性がある諸費用や手数料について、丁寧に明確な説明をいたします。

【取り組み内容】

全国中小企業団体中央会の「業務災害補償制度」等をお客様に提案時に、保険料とは別途に制度維持費が加算されることを必ず説明します。
他にお客様に手数料をご負担頂く保険商品はありません。

*取組方針3は、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表原則4に対応しております。

4. 重要な情報の分かり易い提供

当社は、お客様が適切な保険商品・サービスを選択できるよう、お客様にとって重要な情報として、契約のメリットだけでなく、リスクや不利益となる事項についても、お客様の知識に合わせて、平易で明確な表現で、丁寧にご説明するとともに、適切かつ十分な情報を提供するように努めます。

【取り組み内容】

(1) 重要な情報の提供

- ① 保険加入のご相談時には、お客様のご意向を確認し、保険パンフレット他の資料をもとに、保険商品や契約の内容について詳細にご説明するとともに、ご意向に沿った保険商品、補償内容をご紹介します。
- ② ご契約時には重要事項説明書などにより、契約のメリットだけでなく、リスクや不利益となる事項についても説明し、書面等でお客様自身に保険契約の内容がご意向と合致しているかをご確認頂きます。
- ③ 対面ができなかったお客様には、オンライン、電話、資料送付などで情報を提供し、その記録を残します。

(2) 推奨販売時における説明

- ① 保険加入のご相談時には、お客様のご意向を確認し、ご意向に沿った推奨プランを作成し、その内容を推奨する理由とともにお客様に説明します。

(3) お客さまのご契約の適切な管理

- ① 募集人は、お客様の契約更新日を2か月前に把握・確認し、お客様に適正なタイミングで契約更新をご案内して、お客様にとって必要な補償やサー

ビスの保護や利便性の向上に努めています。

*取り組み方針4. は金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の原則5（注1）（注3）（注4）（注5）に対応しています。原則5（注2）につきましては、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはありません。

5. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様とのヒアリングを重ねて、お客様にとって必要な補償やサービスを、最適なふさわしいプランにして、適切なタイミングでお客様に紹介します。また、お客様の状況変化に応じた提案と保全を切れ目なく継続します。特にご高齢のお客様にあたっては、より一層きめ細やかな対応を実施します。

【取り組み内容】

（1）契約更新

- ① お客様の補償期間が途切れることがないように、適切なタイミングでお客様に更新案内を行います。
- ② お客様の状況変化を確認し、お客様のニーズやご意向に沿って、保険パンフレット他の資料をもとに、最適な保険商品、補償内容をご紹介します。

（2）新規契約

- ① 保険加入のご相談時には、お客様のご意向を確認し、保険パンフレット他の資料をもとに、保険商品や契約の内容について詳細にご説明するとともに、ご意向に沿った保険商品、補償内容をご紹介します。

（3）事故時の対応

- ① お客様から事故の報告を頂いた際、正確・迅速に対応できるよう、事故の状況、損害の状況について確認させて頂き、お客様の不安な点やご不明な点に対して、丁寧にご説明を行い、保険会社に事故報告を行います。
- ② お客様に事故処理の手順を丁寧に説明し、必要に応じて、お客様の不安を取り除くことに努めながら、保険会社とともに事故処理を進めて、お客様満足、信頼度の向上に取り組みます。

*取組方針5は、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表原則6並びに原則6（注1）（注4）（注5）に対応しております。

原則6（注2）（注3）（注6）（注7）につきましては、当社の取引形態及び

取扱商品の特性（当社は複数の金融商品のパッケージ販売は取り扱っておりません。また、保険代理店であることから金融商品の組成の事業を行っておりません。）に鑑み、本方針の対象としておらず非該当と致しました。

6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

当社は、業績結果とともに、顧客本位の業務活動やコンプライアンス順守徹底を含めた総体的評価を報酬に反映し、教育研修計画や資格取得支援によるスキルアップを通して、顧客の最善の利益を追求するための組織体制を築く動機づけを図ります。

【取り組み内容】

- ① 保険会社が開催する研修会に参加します。
- ② 損保、生保の上級の資格取得を支援します。

* 取組方針 6 は、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表原則 7 並びに原則 7（注）に対応しております。

金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表の補充原則 1、補充原則 2 と補充原則 2 の（注 1）（注 2）、補充原則 3 と補充原則 3 の（注 1）（注 2）（注 3）、補充原則 4 と補充原則 4 の（注 1）（注 2）（注 3）、補充原則 5 と補充原則 5 の（注 1）（注 2）につきましては、当社は保険代理店として金融商品の組成に携わっていないことから非該当として対象としておりません。

【K P I（業績達成度評価指標）】

取り組み方針1 取り組み方針6

- ①損害保険大学課程（専門コース）資格者数 3名以上
- ②損害保険大学課程（コンサルティングコース）、生命保険（応用・大学）課程試験 資格者数 1名以上

取り組み方針2、取り組み方針4

- ①損保意向把握 新規契約時の意向確認の取得率 100%
- ②生保意向把握 新規契約時の意向確認の取得率 100%
- ③自己点検 実施率 100%
- ④契約時アンケート 取得数 10件以上

取り組み方針3

- ①「業務災害補償制度」契約時の意向確認取得率 100%

取り組み方針5

- ① 満期継続率 自動車 98%以上 火傷新 95%以上
- ② 保険証券早期お届け率 自動車 95%以上 火傷新 80%以上
- ③ ペーパーレス計上率 自動車 20%以上 火傷新 20%以上
- ④ 契約者携帯電話記入率 自動車 80%以上 火傷新 80%以上

【K P I 2025 年度実績】

取り組み方針1 取り組み方針6

- ①損害保険大学課程（専門コース）資格者数 3名以上 → 6名
- ②損害保険大学課程（コンサルティングコース）、生命保険（応用・大学）課程試験資格者数 いずれか1名以上 → 0名

取り組み方針2、取り組み方針4

新規損保契約の意向把握・意向確認の取得率 100%→ 100%
新規生保契約の意向把握・意向確認の取得率 100%→ 100%

募集人自己点検 6人中6人実施
契約時アンケート 2026年度より実施

取り組み方針 3

「業務災害補償制度」契約時の意向確認取得率 100% → 100% 9 件中 9 件

取り組み方針 5

- ・満期継続率
 - 自動車 98%以上 → 97.77% 673 件中 658 件、
 - 火傷新 95%以上 → 93.81% 840 件中 788 件、
- ・保険証券早期お届け率
 - 自動車 95%以上 → 94.53% 1,498 件中 1,416 件
 - 火傷新 80%以上 → 79.02% 901 件中 712 件
- ・自動車、火傷新ペーパーレス計上率
 - 自動車 20%以上 → 21.52% 553 件中 119 件
 - 火傷新 20%以上 → 22.99% 274 件中 63 件
- ・自動車、火傷新契約者携帯電話記入率
 - 自動車 80%以上 → 93.95% 479 件中 450 件
 - 火傷新 80%以上 → 88.89% 99 件中 88 件

以上