

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

当社は「お客様第一主義」の理念のもと、Fiduciary Dury 宣言を掲げ、お客様本位の業務運営に全力で以下の取り組みを実地します。

	FD 7つの原則	業務運営方針（FD 宣言）
原則 1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	・お客様おひとり、おひとりに保険商品に関する丁寧かつ親切な説明を心がけ地域に密着したお客様目線の業務運営に努めます。
原則 2	顧客の最善の利益の追求 経済的利益に限らず「顧客の最善の利益」を図る取組とその結果として「自らの安定した顧客基盤と収益の確保」に向けた考え方や取組	・お客様のニーズ（意向把握・確認）に応える商品・サービスを提供致します。 ・社員の意識・士気向上へ向け、商品に関する幅広い専門性を高めるための研修に取り組みます。 ・地域密着の社会貢献・BCP の作成（事業継続強化計画）に取り組みます。
原則 3	利益相反の適切な管理 顧客と代理店の利益は異なる可能性があることを認識した管理	・お客様の要望や意向を真摯に受け止め、共にお客様の利益を第一に考え適切に対応していきます。 ・社員と社内で情報共有を行い、問題点等を解決するための課題の発見・提案・知恵を絞り職場環境を整え、社会環境にあった働き方ができるよう取り組みます。
原則 4	手数料の明確化 サービスの対価に対する顧客が負担する手数料、その他の費用の説明	・お客様にご負担いただく手数料は、商品販売時、締結時に交付書類等で、お客様にご理解とご確認を丁寧ご説明します。 ・市場リスクを有する商品を提案・推奨行う際は、商品特有によりお客様のご負担となるリスク等について、ご理解いただけるよう取り組みます。
原則 5	重要な情報の分かりやすい提供 顧客と代理店との情報や知識の非対称性を踏まえた 保険商品の基本的な仕組みや特性のわかりやすい提供	・お客様の万が一に備え、事故、故障等の連絡先や保険金請求手続きについても丁寧にわかりやすくご案内いたします。 ・お客様がご納得いただくまで、丁寧にかつ親切にアドバイスをしてまいります。

原則 6	顧客にふさわしいサービスの提供 顧客の属性と保険商品・サービスとの属性との適合を考えた 顧客にふさわしいサービスの提供	・お客様の現状（ライフスタイル）やこれからの要望や意向を伺ったうえで商品やサービスを提供してまいります。 ・事故やご入院などの万が一のとき、お客様に寄り添い、親身にご相談に応じます。
原則 7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 顧客本位の取組を促すための業績評価体系や研修・教育の工夫	・社員一人ひとりと対話しスキルアップを促進するために定期的な社内研修および各保険会社の研修に参加し、お客様に寛容の心で安心安全にご相談いただけるように業務品質（法令順守・コンプライアンスの徹底・PDCA 評価改善）の向上に取り組みます。 ・社員やその家族の幸福のために、健康管理（健康経営）・信頼できる人間関係・働きやすいオフィス環境に取り組みます。

具体的な取組と K P I

1.H P へ記載	・定期的な見直し（年 1 回）	・ 2025 年度 7 月見直し実施
2.お客様アンケート収集	・ お客様アンケート収集 年 15 件目標	・ 2025 年度 2 件収集（共栄火災）
3.利益相反の対応に関する教育や研修の実施	・ 社内研修実施回数 月 2 回	・ 2025 年度 24 回研修実施
4.保険募集時の資料（「契約概要」「注意喚起情報」）等を用いた説明	・ 販売実態、社内年 1 回モニタリング	・ 2025 年度 9 月実施
5.タブレット等を用いたお手続き	・ ペーパーレスお手続き 4 0 %以上目標	・ 2025 年度 45.6%（自動車 共栄火災） ・ 2025 年度 63%（火災 共栄火災） ・ 2025 年度 100%（生保 メットライフ生命）
6.事故発生時対応、情報提供	・ 継続率 95%以上目標	・ 2025 年度 98.5%（自動車 共栄火災） ・ 2025 年度 97.2%（火災 共栄火災） ・ 2025 年度 100%（生保 メットライフ生命）
7.社員スキルアップ教育・研修（社内研修または各保険会社研修）	・ 研修実施回数 月 2 回	・ 2025 年度 24 回研修実施

策定日 2026 年 5 月 1 日 有限会社 A C T U S 代表取締役 杵澤元貴