お客様本位の業務運営に関する方針

信和サービス株式会社(以下「当社」といいます)は、生命保険会社９社・損害保険会社４社を取り扱う総合保険代理店です。
当社の企業理念は、リスクマネジメントに基づく提案思考とリスクソリューションの提供です。
常にお客様本位で考える姿勢は創業以来変わらず、お客様に誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下のとおり、方針を定めます。

なお、当社では、お客様を以下のように定義しています。
○個人・法人を問わず、保険契約者・被保険者・保険金受取人などの保険契約関係者および加入検討者

1．お客様本位の業務運営

当社は、企業理念に則り、お客様の最善の利益を図るべく、適切な相談業務（コンサルティング）を行うよう努めてまいります。
今般、金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、生損保総合保険代理店としてお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を制定し提示しております。

2.お客様への最善の保険商品の選定・推奨を第一に考えた行動

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、コンプライアンスを遵守し、お客様に最善の保険商品を提供するよう、常にお客様に寄り添った行動を実践します。具体的保険商品の選定・推奨に当たっては、年に１回ごと、当社における販売状況および傾向（動向）を鑑みつつ定めます。
実際の販売実績をもとに、お客様の意向に沿った保険商品を提案します。

3.お客様への分かりやすい情報提供とサービスの提供

当社は、お客様への保険商品のご案内に当たり、ご契約前に交付する各保険会社作成の契約概要や注意喚起情報に加え、内容を正しくご理解いただくため、以下の様な分かりやすい情報とサービスの提供を行います。

①　商品特性やお客様特性に応じたお客様対応
・変額保険、外貨建て保険のような、市場リスクをお客様が負担する特定保険契約をご提案する際には、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況を把握したうえで、明確、平易な表現を使い、適切な情報提供を行います。
・ご高齢のお客様に保険商品のご提案をする際には、ご本人の理解度や判断力を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明することを心がけます。理解が不十分と思われる場合は、繰り返し説明し、特に不利益事項等は十分に説明を行います。また同時に、各保険会社の定める規定・手順に則り適切な手続きを行います。

②永続的にお客様から信頼されるアフターフォローの実施
・ご契約から保険金・給付金のお支払に至るまで、常にお客様のご要望に寄り添った適時適切なアフターフォローを行います。

４．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。

・当社は、お客様の多様なニーズにお応え出来るよう複数の保険会社と募集代理店契約を締結し、商品ラインナップの拡充に取り組んでおります。なお、これらの保険会社からの販売手数料の水準には保険会社間で差異がありますが、お客様への保険商品のご案内にあたっては、これらの商品ラインナップからお客様のご意向に対応した商品をご提案出来るよう努めております。

・当社では、営業社員が上記に記載の「お客様のご意向に対応した商品のご提案」を適切に実施しているか検証するため、意向確認した書類の点検を行います。

５．お客様本位の業務運営方針の浸透

当社は、お客様本位の業務運営とお客様に利益の最大化を図るため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

・当社社員が適切な保険募集活動を行うための「勧誘方針」を定め、「勧誘方針」に基づく適正な保険募集活動内容は、コンプライアンス研修を通じ周知し、徹底しています。「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに審議を行ったうえで、経営会議・取締役会への報告を行い定期的な更新・公表を行ってまいります。

2025 年 9 月 1 日策定

信和サービス株式会社
大阪市西区立売堀 1 丁目 2 番 14 号　本町産金ビル 6 階
ＴＥＬ：06-6537-7471
ＦＡＸ：06-6537-7368