

## 「お客様本位の業務運営」宣言

Fiduciary duty : 受託者責任 → 信頼を得て、託された方の信頼に応える義務

私たちは、「お客さま本位の業務運営」の実現のために

**「いつくしみ」の気持ちを心得とし、**

お客さまへ**寄り添う**ことで**「信頼」**関係を築き、

お客様へ**「安心」「安全」「満足」**をお届けできるよう努め、

地域社会に**根差し**、地域活動に**貢献し**、地域経済へ**還元**することで、

**「お客さまから最も信頼される会社」**となるべく

業務運営を行って参ります。

以下に、FD『7つの原則』をもとに当社の具体的な方針を含め、宣言を行います。

### FD『7つの原則』

1. **原則 1 : 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等**
2. **原則 2 : 顧客の最善の利益の追求**
3. **原則 3 : 利益相反の適切な管理**
4. **原則 4 : 手数料等の明確化**
5. **原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供**

## 6. 原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供

## 7. 原則 7 : 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

### 原則 1. 業務運営方針の策定・公表

私たち(有)いつくしみが最も大切にしていることは「**お客さまからの信頼**」です。

「お客さまからの信頼」を得るために、当社では、「いつくしみ」の気持ちを心得とし、保険業務を行います。

お客さまへ、「いつくしみ」の気持ちが届くよう、経営理念に基づき「お客様さま本位の業務運営方針」につき定期的に社員全員バージョンアップを図り、自社ウェブサイト等で公表します。また、その取り組み状況として「KPI」数値も合わせて開示します。

### 原則 2. 顧客の最善の利益の追求

私たちは、お客さまへ「いつくしみ」の気持ちを届けられるよう、補償(保障)内容はもちろんのこと、不利益事項なども含め、お客さまの立場に立ってご説明し、お客さまへ「安心」「安全」「満足」を提供し、ひいては私たちとの「信頼」関係に繋がるものと考えております。

そのためにも、高度な専門知識と倫理観を維持するために、従業員に対し定期的な研修を実施し、資格取得を推進します。

また、販売手数料の多寡に左右されることなく、常にお客さまにとって最善の補償内容を提案します。

また、お客さまが自動車事故に遭われた際には迅速な事故対応や地域の優れた修理工場の紹介、水災・地震などの天災に見舞われた際には迅速な保険金支払い対応や信頼できる工務店の紹介、企業活動において賠償問題が生じた際には弁護士をはじめとした土業との連携など、お客さまに「安心」「安全」を提供できるよう、アフターフォロー体制を充実させます

### **原則 3. 利益相反の適切な管理**

私たちは、長年に渡り培い築いてきた、「お客さまからの信頼」及び「実績」に感謝し、全社員にて、「いつくしみ」の気持ちを心得とし、お客様と折衝を図って参ります。

そのためにも、お客さまの利益を不当に損なうことがないように、社内規則に則り、利益相反のおそれのある取引を適切に管理・監視するよう、おそれある取引を感じた際には社員相互で共有し複数人で判断し、管理して参ります。

また、態勢として、募集管理責任者である近藤へ最終報告し一元化を図って参ります。

### **原則 4. 手数料等の明確化**

私たちは、「いつくしみ」の気持ちを持ち、当社募集活動の対価である保険料に対して、手数料その他の費用につき把握して参ります。

例えば、変額保険など複雑な金融商品の場合には、募集時に、お客さまが負担する費用につき丁寧な説明を行い、十分な理解を得られるよう努めます。

### **原則 5. 重要な情報の分かりやすい提供**

私たちは、これまでの「経験」に慢心することなく、お客様に寄り添えるよう、専門用語に頼ることなく、分かりやすい説明を心がけて参ります。

具体的には、生命保険・積立商品の募集時において、リスクや取引条件など、金融商品の重要な情報を記載した資料（契約概要・注意喚起情報など）を用い、口頭での説明と合わせて分かりやすく提供いたします。

同じく、損害保険の募集時においては、パンフレットだけでなく、お客さまの属性（知識、経験など）に応じて、より平易な言葉で伝えられるよう工夫いたします。

## 原則 6．顧客にふさわしいサービスの提供

私たちは、「いつくしみ」の気持ちを心得とし、様々な属性のお客さま（知識、経験、財産の状況、および取引目的・ニーズ）に対して、偏ることなく、丁寧な意向把握・確認プロセスを徹底し、お客さまのライフプランやニーズに合った商品・サービスを選定し提案いたします。

また、高齢者など、特にきめ細やかな対応が必要なお客さまに対しては、具体例を交えながらより慎重な説明に注視し、不安にならないよう複数名での対応などを検討し、面前のお客さまにふさわしい説明を提供いたします。

## 原則 7．従業員への適切な動機付け

私たちの経営理念である「いつくしみの気持ちを心得に」は、顧客に限り向けられた理念ではなく、当社のステークスホルダー、とりわけ社員間にも向けられた考え方となりま

す。そのため、当社従業員にとって「お客様へ最善の利益を追求する」行動が促進されるよう、考え・行動して参ります。

一例としては、「お客様の最善の利益を追求する」行動が正当に評価されるよう、従業員の報酬や人事評価制度に「お客様本位」の視点を組み込みます。

また、「お客様の声」を積極的に収集し、経営者のみならず社員全体で共有することで、業務改善や企業文化の定着に活かす仕組みを構築いたします。

## **追. 「お客様の声」アンケートの回収**

「お客様の声」をしっかりと経営に生かすために、その履歴を管理し、社内共有を行い、また、その対応について迅速な行動を心がけております。

また、ご回答いただいた「お客様の声」につきましては、当社の対応履歴を含め、取扱保険会社と迅速に連携し、共有する体制を築いて参ります。

取扱保険会社との連携、共有により、より一層、お客様へ「安心」を提供し、お客様の「安全」「満足」を保つべく体制を徹底して参ります。

以上、業務に関する具体的な取り組みとなりますが、弊社いつくしみにおきましては、全社員と共に、朝礼や会議、研修の場において、常に経営理念の浸透を図り、「お客様本位の業務運営」に対する意識を図り、継続的な改善に取り組むよう、当該宣言にて誓います。

令和7年12月1日

有限会社いつくしみ 社員一同

代表取締役 近藤 賛