

F P エージェント 『お客様本位の業務運営方針』

- お客様に最善を尽くし、保険を有効に活用し人生のあらゆるリスクから大切なお客様をお守りし、あんしんと未来への希望を創造します。
- 社会の変化を的確に捉え、自己研鑽に励みお客様により良い情報をお届けし続けます。
- 理念を繋ぐため、次世代のエージェントを育成し世代を超えてお客様とご家族をお守りします。
- 各地域に根ざし、人と人を結びつけ地域活性化および安心して生活できるまちづくりのために貢献します。

私ども F P エージェント（以下当社）は、上記の会社理念を掲げ、お客さまからの 信用と信頼をいただけるように日々たゆまぬ研鑽を継続することが「お客さま本位の業務 運営」の実現に不可欠なものと考えております。 当社は、「お客さま本位の業務運営」を実現するための基本方針を以下のとおり定めます。

尚、社会情勢や経営環境の変化、弊社の取り組み状況に応じて本方針を原則一年に 1 回見直します。

1. お客さまの最善の利益の追求と企業文化としての定着

当社は、コンプライアンス（法令等遵守）を踏まえ、販売方針に則りつつ、お客様に対して誠実・公正な業務を行い、お客さまの 最善の利益を追求し、全ては『お客さまのために』満足と安心をお届けします。

<取り組み内容> 当社は、事業の大前提となるコンプライアンス（法令等遵守）を徹底するため、社員 に定期的に研修を行います。 また、お客さまの声を業務改善に向けた重要情報として位置づけ、社員教育に活用します。 そのために当社は以下の規定を策定しています。

- 保険募集管理規定
- コンプライアンス基本方針
- お客様の声管理規定

2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を害することのないよう、当該利益相反を適切に管理できるエージェントの育成に努めます。

＜取り組み内容＞

当社は、お客さまの利益を第一に考え、販売方針を踏まえつつ、お客さまの意向をしっかり把握し、保険業法に定められた意向把握義務を適切に履行することなどを定めた以下の規程等を策定し、適切な利益相反管理態勢を整備しております。

- ・ 保険募集プロセス管理規程
- ・ 意向把握規程
- ・ 比較推奨販売規程

3. お客さまの真の意向をとライフプランを踏まえた商品提案・販売

当社は、お客さまの最善の利益を追求するため、お客様と一緒にライフプランを見つめ、その実現のために適切な商品提案を行います、また、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を徹底します。

＜取り組み内容＞

当社は、お客さまに分かりやすい情報をご提供するために、保険業法に定められた情報提供義務を適切に履行し、保険会社から提供される資料を基に、利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件を分かりやすくご説明するよう取り組みます。そのために当社は以下の規定を策定しています。

- ・ 保険募集管理規程
- ・ 意向把握に関する規程
- ・ 比較推奨販売に関する規程

4. 人材育成等

当社は、研修等を通じ、社員に対して、会社理念やこの基本方針に基づく判断・行動の徹底を図ります。また、当社は、お客さまからのご意見を踏まえた各種施策を実施するなどして、お客さまの満足度向上と次世代のエージェント育成に取り組みます。

＜取り組み内容＞

当社は、社員に対し、研修等を通じて会社理念やこの基本方針を徹底させるとともに、以下の取り組みを行っています。

- ・ 支社における自主点検と改善活動

2019年12月1日制定

2021年4月1日改定

F P エージェント株式会社