

## 「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）」に関する取組方針」に基づく具体的な取組について

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針およびアクションプラン」を公表しております。

### （留意事項）

- 1.【 】内は対応する金融庁の原則です。
- 2.当社では金融商品の組成、および複数の金融商品・サービスのパッケージとしての販売・推奨等を行っておりませんので、下記の原則については、当社方針の対象としておりません。金融庁の原則「原則 5（注 2）」、「原則 6（注 2）」、「原則 6（注 3）」

### 【原則 2 本文および（注）】

#### 取組方針（お客さまの最善の利益の追求）

- ・地域に根ざした店舗ネットワークで、お客さまにとって身近で安心して相談できる環境を提供します。また、さまざまな社会の変化にも的確に対応ができるようデジタル技術等を活用した新たな相談環境の整備にも努めてまいります。
- ・多様化するお客さまのニーズに応え、きめ細やかなコンサルティングを通じて、お客さま一人ひとりにあったプランニングを実践し、地域のお客さまの生活品質向上のサポートに取り組んでまいります。
- ・お客さまとの対話等を通じて、お客さまのニーズを的確に把握したうえで、高度の専門性と職業倫理をもち、誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益の実現に努めてまいります。

#### アクションプラン（お客さま本位の徹底）

より多くのお客さまへライフプランニングを実施し、お客さまの最善の利益の実現を図ります。

#### （取組内容）

- ・お客さまとの対話の中で、顕在しているニーズを把握した上で、積極的に LPS（ライフプランシミュレーション）を実施し、潜在するニーズにも気づいていただき、「安心の出発点」となるべく、お客さまの最善の利益の実現に努めます。

#### （実施内容）

- ・お客さま一人ひとりの生活設計にあわせたコンサルティングを実施し、過不足のない保障の準備をご提案するために、ライフプランシミュレーション、AS-BOX(商品比較ツール)を活用したご提案の取り組みを推進しております。
- ・本取り組みの推進にあたり、店舗による格差を生じさせないように、店舗別のライフプランシミュレーション使用状況のフィードバック、好事例の共有等により、全てのお客さまへ最適にご提案を行うよう心掛けております。
- ・社内研修を計画的に行い、ライフプランの必要性の啓蒙とともに、お客さまへ最適なライフプランのご提案ができるよう努めております。
- ・ご契約されたお客さまにアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検

証・改善に努めております。

【原則 4 本文、原則 5 本文および（注） 1.3.4.5 原則 6 本文および（注） 1.4.5】

#### 取組方針（お客さま本位の情報提供）

- ・お客さまの状況（ニーズ・目的、金融知識・取引経験・財産全体の状況・リスク許容度等）を踏まえて、適切な商品・サービスを提案してまいります。
- ・お客さまが適切に商品・サービスを選択できるよう、商品パンフレット・商品動画・意向把握シート等を用いて、商品内容・特性等・手数料等のお客さまの判断に資する重要な情報を分かりやすく提供してまいります。特に、高齢のお客さまや取引経験の浅いお客さまに販売・推奨等を行う場合には、より丁寧に説明してまいります。
- ・お客さまの生涯にわたって安心を深めるため、お客さまのライフプランや資産状況の変化等を確認のうえで、定期的なアフターフォローを行ってまいります。
- ・リスク性商品の提案時には、投資信託と保険との比較や外貨建て一時払い保険と外国債券との比較等、他の金融商品との比較説明を適切に行ってまいります。
- ・地域の金融リテラシー向上に資するため、金融教育やセミナーの充実を図ってまいります。

#### アクションプラン（お客さま本位の情報提供）

適切な資料を提示するなどしてお客さまに分かりやすい情報を提供します。

#### （取組内容）

- ・商品内容、特性、手数料等、お客さまが判断を行ううえで必要となる重要情報については、販売用資料（契約締結前交付書面・契約概要・注意喚起情報等）を用いてわかりやすく提供いたします。
- ・商品内容や契約上重要な事項の説明動画等を活用し、お客さまの保険に対する理解を深めております。
- ・高齢のお客さまや、投資性の高い保険商品をご検討されているお客さまに対しては、弊社で作成した注意喚起動画をご覧いただく等、「お客さまにわかりやすく」をモットーに今後も体制を強化してまいります。
- ・様々な情報提供を通じ、地域の方々の金融リテラシー向上に資するため、金融教育やセミナーの充実を図っております。

#### （実施内容）

- ・各店舗で商品説明、契約上重要な事項の補足説明動画を活用し、わかりやすい説明を心掛けております。
- ・お客さま目線での保険の疑問点等に関して、YouTube 動画を作成し配信しております。
- ・公的保障を踏まえたうえで、お客さまのご意向に沿ったご提案を実現するべく、公的保障の関連資料やシミュレーションソフトを活用しながら、お客さまに分かりやすい説明を実践するよう努めてまいります。
- ・既にご契約いただいているお客さまに対しては、少なくとも年 1 回のダイレクトメールと各店舗からの随時のお電話によるご案内（アフターフォロー）を行うことで、ご住所・ご家族の状況等を確認させていただくよう心掛けております。そうすることが、お客さまにしっかりと寄り添っていくことに繋がると考えております。
- ・ご契約されたお客さまにアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検証・改善に努めております。
- ・各種保障（補償）に加え、資産形成（運用）のご意向をお持ちのお客さまに対しては、お客さまのご意向を十分に確認させていただいたうえで、ご意向に応じた各種商品の

ご提案を行ってまいります。

- ・外貨建て保険での資産形成（運用）のご意向をお持ちのお客さまに対しては、ご参考情報として外国債券で運用した場合の利回り等をお示し、その内容等を記録する体制としております。
- ・お客さまが外貨建て一時払い保険をご検討された際には、過度な為替リスクを負われることがないように、預金も含めた全金融資産に占める外貨建て金融資産の割合が 30%を超える場合は、妥当性を確認のうえ、その内容を記録する体制としております。
- ・お客さま向けのセミナー（マネーセミナー等）を定期的に開催しております。

#### 【原則 5 本文、原則 6 本文】

##### 取組方針（お客さま本位のラインアップ）

- ・多様なお客さまの目的・資産状況・リスク許容度等に応じた様々なニーズに応えるため、商品・サービスを幅広く取り揃えてまいります。
- ・お客さまの資産形成・生活保障等に貢献する商品・サービスの開発・販売・推奨等を行ってまいります。また、お客さまの声を積極的に収集し、その結果をサービスの改善や商品ラインアップの充実に活かしてまいります。

##### アクションプラン（お客さま本位のラインアップ）

- ・商品ラインアップを定期的に見直し、営業職員の更なるスキルアップを図ることで、お客さまに最適なサービスを提供します。

##### （取組内容）

- ・商品ラインアップについては、保険商品の販売方針「商品選定・推奨方針」をお客さまにご説明し、ご理解いただいたうえで、ご意向に合った保険商品をご提案いたします。
- ・多様化するお客さまのニーズに応じた提案ができるよう、定期的にラインアップを見直します。

##### （実施内容）

- ・新商品を含めた商品性等をしっかりと把握した上で、現在の商品販売状況、業界動向なども考慮しつつ、商品選定委員会を定期的に開催し、推奨商品の見直し等を行っております。
- ・ご契約されたお客さまにアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検証・改善に努めております。

#### 【原則 3 本文および（注）】

##### 取組方針（お客さま本位の管理態勢）

- ・お客さまへの商品・サービスの提供に際し、利益相反が起りうる可能性を認識し、適切に管理してまいります。
- ・お客さまへの商品・サービスの提供に際し、お客さまのご意向を踏まえた提案内容となっているか、また十分な説明をしているかをモニタリングにて検証してまいります。

##### アクションプラン（お客さま本位の管理態勢）

- ・お客さまのご意向だけではなく、プロフェッショナルとしての見地からお客さまに提案する態勢を堅持します。

##### （取組内容）

- ・利益相反管理に関する対応方針として、利益相反管理方針を公表しております。役職員に対して利益相反管理にかかる指導・研修等を継続的に実施し、利益相反にかかると意識の向上に努めます。

- ・適正な募集が行われているか、お客さまとの対応記録のモニタリングを実施しております。
- ・高齢のお客さまへの説明において、誤解のない説明がされているか検証いたします。
- ・特定保険契約等については、適合性確認のため、適合性確認書の提出をお願いするとともに、商品性等の説明に際しては、スクリプトの作成等により、重要な情報を漏れなくご案内するための態勢を構築しております。

#### (実施内容)

- ・全募集人の対応記録を対象に、問題の有無について、モニタリングを実施しております。
- ・弊社では、70歳以上のお客さまが保険商品にご加入される際には、複数回の面談、ご親族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう努めております。また、障がいのあるお客さまに配慮すべき事項については、研修やマニュアル等で周知徹底し、適切な対応を行うよう努めております。
- ・モニタリング結果については、コンプライアンス委員会等に報告し、経営層も含め共有しております。
- ・ご契約後は、アフターフォローのためのダイレクトメールの発送や、架電によるフォローアップを実施しております。
- ・ご契約されたお客さまにアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検証・改善に努めております。

#### 【原則2本文、原則7本文および(注)】

##### 取組方針（企業文化の定着）

- ・お客さま本位の業務運営に資する業績評価体系の整備に努めてまいります。
- ・高い専門性をもった人財育成のために、各種研修体制の整備を行うとともに、コンサルティング手法の標準化・共有を進め、組織としてノウハウを蓄積してまいります。

##### アクションプラン（企業文化の定着）

- ・研修の多様化・高度化に取り組みます。

#### (取組内容)

- ・高い専門性をもった人財養成のため、FP資格取得を積極的に推奨しております。
- ・各種研修体制の整備を図るとともに、研修・勉強会等を通じてコンサルティングスキルの組織知化を図っております。

#### (実施内容)

- ・「階層別研修」等を実施し基礎力を強化することで、高い専門性をもった人財育成のための土台を構築しております。
- ・ファイナンシャルプランナー受験者、資格取得者に対し、定期的に関連知識の習得に向けた研修を実施しております。
- ・グループ会社内で、共同研修を実施し、好事例の共有を行い、スキルアップに努めております。

2025年9月25日  
株式会社保険ひろば