

お客さま本位の業務運営方針

広島富士見株式会社（以下「当社」という。）は、複数の保険会社の商品を取り扱う損害保険代理店（以下「代理店」という。）として、公平・公正な比較推奨を徹底し、一般社団法人広島県歯科医師会の会員（以下「お客さま」という。）にとって真に価値ある保険提案を行ってまいります。

当社は、透明性の高い業務運営を継続し、お客さまに信頼される代理店を目指します。

1. 基本方針

（原則 1: 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等）

当社は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、お客さまの最善の利益の実現を最優先とした業務運営を行います。

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、公平・中立な立場から比較・推奨を行い、お客さまにとって最適な保険商品をご提案いたします。

<アクションプラン>

- ・本方針の社内周知を徹底いたします。
- ・本方針を当社のウェブサイトに掲載し、お客さまへ公表いたします。

2. お客さまの最善の利益の追求

（原則 2: 顧客の最善の利益の追求）

当社は、お客さまの家族構成、生活環境、資産状況およびライフステージ等を十分に把握し、そのご意向に沿った補償設計を行います。契約締結時のみならず、契約の更新時や環境変化の際にも補償内容の確認を行い、過不足のない提案を継続いたします。

<アクションプラン>

- ・お客さまへのヒアリングを通じ保険契約の目的を確認いたします。
- ・お客さまの実態に即した保険商品をご提案いたします。
- ・お客さまに不必要な保険商品や特約の付帯を勧めません。
- ・提案内容は顧客管理システム等に記録し社内でも共有いたします。

3. 複数社取扱いにおける比較推奨方針

（原則 3: 利益相反の適切な管理）

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引きについて適切に管理する体制を整備いたします。

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱っており、商品内容、保険料、補償範囲、付帯サービス等を総合的に比較し、お客さまの意向に最も適合すると判

断した商品を推奨いたします。

<アクションプラン>

- ・ 保険商品の提案理由を説明いたします。
- ・ 手数料水準や販売目標に基づく推奨は行いません。
- ・ 推奨商品を選定した理由を顧客管理システム等に記録いたします。
- ・ 定期的に利益相反の対応に関する研修を受講いたします。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

(原則 5: 重要な情報の分かりやすい提供)

当社は、保険料、補償内容、免責事項、解約条件等の重要事項について、専門用語を避け、分かりやすい言葉で丁寧に説明いたします。特に高齢のお客さまに対しては理解度を確認し、必要に応じて複数回の説明や家族の同席を推奨するなど、慎重な対応を行います。

<アクションプラン>

- ・ 説明内容および確認状況を顧客管理システム等に記録いたします。
- ・ 高齢のお客さまへの対応に関する社内規則を整理いたします

5. 事故対応・アフターフォロー

(原則 2: 顧客の最善の利益の追求)

当社は、事故発生時には迅速に対応し、保険会社と連携のうえ解決まで継続的にフォローいたします。また、契約後も定期的に補償内容の確認を行い、長期的な安心を提供いたします。

<アクションプラン>

- ・ 事故受付から解決に至るまでの対応状況を社内で共有する体制を整備し、情報を適切に管理いたします。
- ・ 保険会社と連携し、事故対応の進捗状況を定期的に確認いたします。

6. お客さまの声を活かす体制 (PDCA)

(原則 6: 顧客にふさわしいサービスの提供)

当社は、お客さまから寄せられた苦情、要望、感謝、改善提案等を重要な経営資源と位置付けております。すべての声を記録し、原因分析を行い、月次で集計・検証いたします。その結果を経営会議に報告し、業務改善につなげることで再発防止およびサービス向上を図ります。改善策は社内で共有し、必要に応じてマニュアル改訂や研修を実施いたします。

<アクションプラン>

- ・ お客さまの声を顧客管理システム等に記録し社内で共有いたします。
- ・ お客さまの声を分析し業務改善に反映いたします。

7. 従業員教育および内部管理体制

(原則 7: 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)

当社は、定期的なコンプライアンス研修および募集品質点検を実施し、適切な業務運営の確保に努めます。また、個人情報保護体制を整備し、お客さま情報の厳正な管理を行います。

<アクションプラン>

- ・定期的にコンプライアンス研修を受講いたします。
- ・定期的に個人情報管理に関する社内規定の遵守状況を確認いたします。

8. 方針の見直しおよび公表

(原則 1: 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等)

本方針は年 1 回以上の見直しを行い、主な取組内容および改善状況等を当社のウェブサイトにて公表いたします。

<アクションプラン>

- ・本方針の内容および取組状況について定期的に検証を行います。
- ・検証の結果は社内で共有し必要に応じて改訂いたします。
- ・改定内容は当社のウェブサイトにて公表いたします。
- ・取組状況を示す指標 (KPI) を設定し、その結果を当社のウェブサイトにて公表いたします。

(補足) 原則との関係について

本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」(2021 年改訂版) を踏まえて策定しております。

当社は、代理店としての業務特性および取扱商品の内容を踏まえ、各原則のうち当社の業務に該当する内容について方針を定めております。

なお、原則 4「手数料等の明確化」については、当社が主として取り扱う損害保険商品においては、保険料に代理店手数料が内包されており、お客さまから直接手数料を受領する仕組みではないことから、当該原則の趣旨を踏まえつつ、保険料水準および商品内容の透明性確保により対応しております。

また、各原則の適用にあたっては形式的な整備にとどまらず、実効性を伴う運営を行うことを基本とし、定期的に取り組状況を検証・見直しを実施いたします。

2025 年 12 月 1 日策定

【KPIの公表】

当社が策定する「お客さま本位の業務運営方針」の推進に向け、進捗状況を客観的に評価するため、以下のとおり指標を設定しています。この進捗状況を定期的に確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて指標を再設定するなど、お客さまに対するより良いサービスの提供に努めてまいります。

1. 契約継続率

お客さまに適した保険提案および継続的なアフターフォローが行われているかを測る指標として、保険契約の継続率を確認いたします。（原則 2）

2024 年度実績	契約継続率: 95.2%
2025 年度目標	契約継続率: 90%以上

2. 早期更改率

お客さまへ早期のご案内を行うことにより、補償内容の見直しおよび最適な提案の機会を十分に確保し、お客さまが安心して保険契約を継続いただけるよう、早期更改率を指標として確認いたします。（原則 2.5）

2024 年度実績	早期更改率: 46.4%
2025 年度目標	早期更改率: 50%以上

3. コンプライアンス研修および利益相反の対応に関する研修の受講

顧客本位の業務運営を継続的に実践するため、コンプライアンス研修および利益相反の対応に関する研修の受講状況を指標として確認いたします。

（原則 3.7）

2024 年度実績: 0 回
2025 年度目標: 1 回以上