

お客様本位の業務運営方針

1. 顧客本位の業務運営

- お客さまとのご縁に感謝し、一人ひとりの価値観やライフプランを尊重しながら、丁寧に向き合います。
- 金融庁において策定された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、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に、当該方針を公表しております。

2. 顧客の最善の利益の追求

- 保険商品をご提案する際にはお客様のご意向を丁寧にお伺いし、ライフプラン等を踏まえた商品のご提案に努めてまいります。また、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかを分かりやすくご説明し、お客様にご理解いただけるように努めてまいります。

3. 利益相反の適切な管理

- 保険会社から支払われる手数料の多寡に左右されることなく、お客様のご意向に沿った提案を行います。個人向け生命保険をご提案するにあたっては、お客様のご意向をもとに、営業社員個人による恣意的な商品選別や販売手数料の多寡による商品選定が行われない体制を整えています。
- お客さまの利益を不当に害するおそれのある取扱いが判明した場合は、当該募集人に対し厳格に指導・対処し、改善を図ります。

4. 手数料等の明確化

- 金融商品取引法の行為規制の一部が準用される、市場リスクを有する特定保険契約(変額保険、外貨建保険等)のご提案に当たっては、お客様への契約締結前交付書面等の説明資料によって、当該商品でお客様のご負担となる費用について正しくご理解いただけるよう丁寧にご説明し、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めてまいります。
- 保険商品の短期解約に伴う解約控除や特定保険契約にてお客様がご負担される諸費用について、保険会社が提供する注意喚起情報等に基づきご案内しています。

5. 重要な情報のわかりやすい提供

- 契約概要や商品パンフレットを用いて、お客様のご意向に沿った提案を行うとともに、保険商品ごとにお支払い理由を分かりやすく説明しています。
- 当社は、金融商品・サービスの販売・推奨等に際しては、お客様にとって重要な情報となるお取引の条件やリスク等について正しくご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧な情報の提供に努めてまいります。

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

- 特定保険契約(変額保険、外貨建保険等)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、保険のご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、ご提案する商品がお客様に真にふさわしい商品であるかどうかをより慎重に判断してまいります。
- ご契約から保険金・給付金のお支払に至るまでお客様のご要望に寄り添い、質の高いサービスを提供し、お客様に選ばれる保険代理店となれるようアフターフォローを行ってまいります。

7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み

- 高い職業倫理観を持ち続けるために毎月開催されるミーティングやコンプライアンス研修等を通じて企業理念を共有し、課題や取り組みを周知徹底しガバナンスの強化を図ってまいります。

株式会社FAMILY OFFICE 2PN

2025年6月1日制定