お客さま本位の業務運営方針（FD方針）

筥崎総合保険事務所

策定日：2026年11月1日（令和8年11月1日）

基本理念

当事務所は、保険代理店として、お客さま一人ひとりの安心と安全を第一に考え、誠実かつ公正な業務運営に努めます。

保険の販売を目的とするのではなく、お客さまが抱えるさまざまなリスクに対し、適切な補償とサービスを提供することを使命とし、以下の方針を定めます。

方針1 お客さまの最善の利益の追求

当事務所は、常にお客さまの立場に立ち、お客さまの利益を最優先に考えた業務運営を実践します。

- お客さまのご意向やご事情を丁寧にお伺いします。
- 保険料だけでなく、補償内容や必要性を総合的に考慮した提案を行います。
- 不必要な補償や過剰な保険加入を勧めることのないよう努めます。

方針2 適切な保険商品の提案

当事務所は、お客さまのご意向、保険加入の目的、リスクの状況などを十分に把握し、適切な保険商品をご提案します。

- お客さまのニーズに応じた補償内容を検討します。
- 複数のプランをご案内する場合は、それぞれの違いを分かりやすく説明します。
- 保険契約の更新時には、補償内容や契約条件の見直しについてご案内します。

方針3 重要事項の分かりやすい説明

当事務所は、お客さまが保険の内容を十分に理解し、納得してご契約いただけるよう、丁寧で分かりやすい説明を心がけます。

- 補償内容、保険料、免責金額、保険金をお支払いできない主な場合などについて説明します。
- 専門用語をできる限り避け、平易な言葉でご案内します。
- お客さまのご質問やご不明点に誠実に対応します。

方針4 利益相反の適切な管理

当事務所は、保険代理店としての利益とお客さまの利益が相反する可能性を認識し、適切に管理します。

- 代理店手数料や販売実績のみを理由とした不適切な保険提案を行いません。
- お客さまのご意向を尊重し、公正な保険募集を行います。
- 保険募集に関する法令および社内ルールを遵守します。

方針5 ご契約後の継続的なサポート

当事務所は、保険契約の締結後も、お客さまとの信頼関係を大切にし、継続的なサポートに努めます。

・保険契約の満期管理を適切に行い、余裕を持った更新案内を心がけます。

・ご契約内容の変更や見直しについて、適切に対応します。

・事故発生時には、お客さまの不安を軽減できるよう、迅速かつ丁寧な初期対応に努めます。

・保険会社との連携を図り、事故解決に向けたサポートを行います。

方針6 お客さまの声を活かした業務改善

当事務所は、お客さまからいただくご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、サービス品質の向上に取り組みます。

・お客さまの声を適切に記録・管理します。

・ご意見や苦情の原因を確認し、必要な改善策を検討します。

・お客さまに安心してご相談いただける環境づくりに努めます。

方針7 専門知識の向上と法令遵守

当事務所は、保険の専門家として必要な知識の習得と業務品質の向上に継続して取り組みます。

・保険商品や関係法令に関する知識の習得に努めます。

・コンプライアンス研修や商品研修を通じて募集品質の向上を図ります。

・個人情報を適切に管理し、お客さまの信頼に応える業務運営を実践します。

方針8 FD方針の定期的な検証と改善

当事務所は、本方針の実践状況を定期的に確認し、業務品質とお客さま満足度の向上に努めます。

取組状況を検証し、必要に応じて方針の見直しを行うとともに、その結果を公表してまいります。

筥崎総合保険事務所

策定日：令和8年11月1日