

顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

2025.4.1

旭商事保険部門は金融事業者の一員として、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」（FD宣言＝フィデューシャリデューティ宣言）を策定いたしました。

当社は、常にお客さまの変化をみつめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまへの新たな価値の提供を実現します。また、品質の高いサービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、損害保険の普及に努めてまいります。

【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、あらゆるお客さまの接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現します。地域に密着した専門保険代理店として社会的責任を果たしていきます。

【原則 2】 顧客の最善の利益の追求

【原則 3】 利益相反行為の適切な管理

当社は、高度な専門性と職業倫理を維持し、お客様に迅速・丁寧・誠実な業務を行い、お客様の最善の利益を追及してまいります。

当社は、保険会社のアンケートを活用し、お客さまからの声を幅広く収集します。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。苦情や不満足、お褒めの言葉など内容を問わず社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

【原則 4】 手数料等の明確化

当社が、お客さまから販売手数料等を受領する際には、契約締結前にどのようなサービスの対価なのかわかりやすい情報提供を行います。（現時点で、当社がお客さまから直接的に販売手数料をいただく商品は販売しておりません。）

【原則 5】 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の理解度やご経験に応じて説明内容を工夫し、ご意向の確認やお客様個々の状況の確認を行います。すべてのお客様にご満足いただくためにわかりやすい言葉や誤解のない表現を心掛けてまいります。

【原則 6】 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様の様々なライフプランを検討し、最適な商品の提案をはじめ解決方法やアドバイスを積極的に行ってまいります。

保険の真価が試される事故や災害、傷病時などはその解決を何よりも優先した業務運営を行います。特に相手のある自動車事故や賠償責任事故においては定期的にお客様と連絡を取り、迅速な解決、円満解決に注力します。

【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

各種研修会への参加、周辺知識の習得、顧客情報整理などを積極的に行い、営業担当者以外でもすべての社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添う説明ができるように日々研鑽を積んでまいります。