
顧客本位の業務運営に関する方針(FD 方針)

有限会社 京都保険サービス

当店は、地域に根ざし、お客さま一人ひとりの安心と信頼に応えることを使命とする、1 社専属の小規模損害保険代理店です。当店では、「顧客本位の業務運営に関する原則」(金融庁公表の 7 原則)に基づき、以下の方針を定め、継続的な改善と実践を図ります。

【原則 1】顧客本位の業務運営の方針策定・公表・浸透

当店は本方針を策定・公表し、全従業員(2 名)が内容を理解し、日々の業務に反映します。方針は年 1 回以上見直し、変化に対応できる体制を整えます。

KPI:

- FD 方針の見直し・再確認:年 1 回以上実施 → 令和 6 年 6 月 3 日実施
-

【原則 2】顧客の最善の利益の追求

お客さまの立場に立った提案・対応を行い、信頼関係を最優先に保険契約の取扱いを行います。営業目標ではなく、お客さまの納得と満足を優先します。

KPI:

- 契約継続率(前年対比):90%以上 → 令和 6 年度 95.5%
 - 苦情件数:ゼロまたは減少傾向 → 令和 5 年度 5 件、令和 6 年度 1 件
-

【原則 3】利益相反の適切な管理

当店では、1 社専属であるため商品選定上の利益相反は限定的ですが、お客さまの不利益となるような案内を避け、誠実な対応に努めます。契約時には内容を丁寧に説明し、意図的な誘導を行いません。

KPI:

- 苦情・誤解によるキャンセル件数:0 件を目標 → 令和 6 年度 0 件
-

【原則 4】手数料等の明確化

手数料体系(代理店報酬)は保険料に含まれており、契約者が直接支払うものではありませんが、保険選定において手数料に基づく偏った勧誘は行いません。

KPI:

- 提案時に複数商品比較や理由説明を記録:100%実施
→ 令和 6 年度 1 社専属のため該当なし
-

【原則 5】重要な情報の分かりやすい提供

お客さまが内容を正しく理解できるよう、保険内容・補償範囲・免責事項・更新時期などを分かりやすく説明し、パンフレットや図解なども活用します。

KPI:

- 対応記録保存率:100% → 令和 6 年度未実施、令和 7 年度より実施
-

【原則 6】顧客にふさわしいサービスの提供

年齢・家族構成・職業・住まい・既契約状況などを踏まえ、過不足のない補償内容を提案し、お客さまに「今必要な備え」が届くよう配慮します。

KPI:

- 提案内容の確認実施率:100% → 令和6年度 100%
-

【原則 7】従業員への適切な動機づけと管理体制

小規模体制でも、社内でお互いに点検・フィードバックを行い、研修や知識習得を継続します。代理店全体で業務品質を高めていくことを重視します。

KPI:

- 年間の研修参加回数(1名あたり):2回以上 → 令和6年度実施済み
 - FD方針理解度の社内確認(口頭/記録):年1回 → 令和6年6月3日実施
-

【定期的な公表・見直し】

本方針および KPI の実施状況は、毎年6月に見直しを行い、必要に応じて当社店舗または公式ホームページ等で公表いたします。

制定日:令和6年6月3日

最終改定日:令和7年6月12日

有限会社 京都保険サービス

代表者氏名:池上 昌宏
