

顧客本位の業務運営方針（FD 方針）

株式会社 東邦グループ

顧客本位の業務運営に関する方針

当社は、保険代理店として、以下の通りお客様本位の業務運営を掲げます。

1. お客様の立場に立った誠実なコンサルティングの実践

常にお客様の最善の利益を追求し、公正・誠実な業務運営を行います。

お客様の立場に立った提案・対応を行い、信頼される保険代理店を目指します。

【該当する金融庁原則】原則 2（顧客の最善の利益の追求）

2. 公正・中立な商品選定と提案姿勢の徹底

当社は、特定の商品・保険会社に偏ることなく、お客様のニーズに適した商品を選定します。

手数料等に左右されない、公正な比較・提案を行います。

【該当する金融庁原則】原則 3（利益相反の適切な管理）

3. 分かりやすく納得いただける情報提供の徹底

保険商品内容、補償範囲、免責事項、保険料、更新時の注意点等について、

専門用語を避け、分かりやすく丁寧に説明します。

【該当する金融庁原則】原則 5（重要な情報の分かりやすい提供）

4. お客様一人ひとりに最適な補償設計のご提案

お客様の家族構成、年齢、資産状況、リスク特性を踏まえ、

適切な補償内容・保険期間・保険金額を提案します。

【該当する金融庁原則】原則 6（顧客にふさわしいサービスの提供）

5. 顧客本位を実現するための人材育成と社内体制の整備

当社は、顧客本位の業務運営を実践するため、

定期的な研修・会議を実施し、全従業員への周知・徹底を行います。

【該当する金融庁原則】原則 7（従業員に対する適切な動機付け等）

6. 社会環境の変化に対応する継続的な方針の改善

本方針は、社会環境や法令改正、業務状況を踏まえ、定期的に見直しを行います。

【該当する金融庁原則】原則 1（顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等）

注）補足説明 手数料等の明確化（金融庁原則 4）について

当社は損害保険・生命保険を取り扱う保険代理店であり、保険料以外にお客さまが手数料を負担することはないため、採択しておりません。

KPI（重要業績評価指標）

・自動車保険更新率：97%

・火災保険更新率：97%

（半期ごとに測定・確認）

【該当する金融庁原則】原則 1、原則 2

【KPI（重要業績評価指標）】

保険種別	目標指標	KPI 目標値	直近数値	測定頻度
自動車保険	契約継続率	97%以上	96.7%	半期ごと
火災保険	契約継続率	96%以上	94.7%	半期ごと

策定日：2025年4月1日