

お客さま本位の業務運営方針(FD方針)

制定日:2026年2月17日
最終更新日:2026年2月17日

株式会社 吉豊
代表取締役 山崎 吉郎

当社は、経営理念である「すべては、関わるすべての人の幸せのために。」のもと、お客様第一主義を貫き、真心と誠意をもって価値を提供することを基本姿勢としております。従業員が能力を發揮できる働き方を追求し、安心して成長できる職場環境を整えるとともに、企業としての責任を果たし、地域社会を含む関係者の幸せの実現を目指します。

この理念に基づき、当社は金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまに信頼され選ばれ続ける代理店となるため、以下のとおり「お客さま本位の業務運営方針」を定めます。

なお、本方針は当社の保険代理業(損害保険募集)に関する取組方針です。当社は自動車関連事業を営む兼業代理店として、損害保険(主に自動車保険等)の募集において、お客さまのご意向と実情に沿った提案を最優先に業務を運営します。

(注)当方針は金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則2・3・5・6・7に対応しています。

方針1 お客さまの最善の利益の追求(原則2)

当社は、高度な専門性と高い倫理観を持ち、常にお客さまの立場に立って誠実かつ公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求します。

【具体的な取組み(アクションプラン)】

- お客さまを取り巻くリスクを把握し、必要な補償を過不足なく提案できるよう、募集品質の向上に努めます。
 - 契約手続きの際は、メリットだけでなく、免責事項(保険金をお支払いできない場合)などの不利益となる事項についても分かりやすく説明を行います。
 - 意向把握・意向確認を丁寧に実施し、提案内容がご意向に沿っていることを確認・記録します。
-

方針2 利益相反の適切な管理(原則3)

当社は、取扱保険会社の商品について、お客さまのご意向(補償内容、保険料水準、補償範囲、特約の希望等)を丁寧に確認し、意向に沿った商品をご提案します。

■推奨販売方針(比較提案と推奨理由の明確化)

当社は、取扱保険会社の商品の概要をご案内したうえで、お客さまのご意向に沿ってご提案します。

特定の商品を推奨する際は、推奨理由(例:補償内容の適合、保険料と補償のバランス、手続きの円滑性、事故対応体制等)を分かりやすく説明し、必要に応じて記録します。なお、最終的な選択はお客さまにご判断いただきます。

【具体的な取組み(アクションプラン)】

- 推奨販売方針および推奨理由を明確にお客さまへ説明します。
 - 代理店手数料の多寡に左右されず、あくまでお客さまのご意向に沿った提案・推奨を徹底します。
 - 必要に応じて管理者が提案内容を確認し、偏りが生じないよう点検します。
-

方針3 重要な情報の分かりやすい提供(原則5)

当社は、お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、重要な情報を分かりやすく提供します。

【具体的な取組み(アクションプラン)】

- 専門用語を平易な言葉に換えて説明し、お客さまの理解度を確認しながら丁寧に説明します。
 - 重要事項(補償内容、免責、注意点、保険料、特約の要点等)について、書面・デジタル等を用い、納得いただけるまで説明します。
 - ご高齢のお客さま等には、ご希望に応じてご家族同席等をお願いし、より丁寧な確認を行います。
 - お客さまの利便性向上と手続きの確実性向上のため、原則としてキャッシュレスでの手続きを案内し、手集金に依存しない運用を徹底します。(KPI②)
-

方針4 お客さまにふさわしいサービスの提供(原則6)

当社は、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい商品・サービスの販売・推奨等を行います。

【具体的な取組み(アクションプラン)】

- 損害保険の募集において、丁寧な意向把握(ヒアリング)を実施し、その内容を記録に残します。
 - 契約更新時には、前年同条件での自動更新に依存せず、使用状況やご家族構成等の変化を確認し、必要に応じて補償の見直しをご提案します。
 - 事故発生時には迅速に連絡を取り、解決までの流れを分かりやすくご案内します。
 - 継続手続きの確実性とお客さまの負担軽減のため、口座振替の案内およびペーパーレス登録を推進します。(KPI③)
-

方針5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等(原則7)

当社は、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、従業員への教育・指導を徹底します。

【具体的な取組み(アクションプラン)】

- コンプライアンス研修および商品知識研修を定期的 to 実施し、募集品質の向上を図ります(年4回以上)。
 - 「お客さまの声(苦情・お褒め)」を社内で共有・分析し、業務品質の改善につなげるPDCAサイクルを回します。
-

重要業績評価指標(KPI)

当社は、上記方針の定着度合いを客観的に評価するため、以下のKPIを設定し、定期的に進捗を確認・公表します。

1. 満期日7日前 証券作成率(方針3・4)
早期に証券を作成・お届けすることで、お客さまに安心を提供できているかを測る指標です。
 - ・目標: 80.0%以上
 - ・直近実績: 71.6%(2025年12月末時点)
2. キャッシュレス化率(方針3)
お客さまの利便性向上と、現金授受に伴うリスクを排除できているかを測る指標です。
 - ・目標: 100%
 - ・直近実績: 100%(2025年12月末時点)
3. 口振ペーパーレス登録率(方針4)
ペーパーレス手続きの推進により、環境負荷軽減と手続きの迅速化が図れているかを測る指標です。
 - ・目標: 70.0%以上
 - ・直近実績: 63.6%(2025年12月末時点)
4. 意向確認 実施率(方針1・4)
お客さまのご意向を正しく把握し、記録に残しているかを測る指標です。
 - ・目標: 100%
 - ・直近実績: 100%
5. 研修実施回数(方針5)
募集人の資質向上のための教育機会が確保されているかを測る指標です。
 - ・目標: 年4回以上
 - ・直近実績: 集計中(研修履歴にて管理)

(注記)

直近実績(KPI①②③)は、当社で確認可能な保険会社システム上の数値(基準年月:2025年12月末)に基づきます。今後は月次で進捗を確認し、年度確定後(2026年3月目安)に改めて年度実績を公表します。