

「お客様本位の業務運営方針」の公表について

株式会社 FP リライアンスは、保険を通じて「お客様の幸せな人生の実現を目指す」ことを理念とし、かねてよりお客様本位の業務運営に取り組んでまいりましたが、この度改めてこれらの考え方を『お客様本位の業務運営方針』としてとりまとめ、お客様や社会への責務を果たすお約束として公表することといたしました。

これまで以上にお客様に満足していただける会社となるよう、より一層の努力を続けてまいります。

2023年8月 株式会社 FP リライアンス

お客様本位の業務運営方針

1. お客様本位の業務運営

弊社の使命は、保険を通じて、経済的な安心をお届けすること・経済的な不幸をなくすことによって、「お客様の幸せな人生の実現」をお手伝いすることです。保険についての正しい情報を分かりやすく提供し、お客様の真のご意向（顕在化したご意向のみならず、ファクトファイディングで導き出した潜在的なご意向まで）をしっかりと傾聴しながら、最善の利益を図ってまいります。

KPI アンケート・申込前チェックシート・12の意向確認の取得率 100%を遵守します。

2. 分かりやすい情報提供

お客様目線で分かりやすく丁寧な説明を行い、お客様の十分なお理解が得られるよう努めます。特に配慮が必要なお客様（ご高齢のお客様、障害のあるお客様等）への勧誘に当たっては、より分かりやすく丁寧なご説明を行うとともに、ご親族の同席をお願いするなど、一層きめ細やかな対応をさせていただきよう取り組みます。

また契約後、ランダムに選択させていただいたお客さまへ従業員の動態調査を行い、お客さまの声を真摯に受け止め、より良い対応の向上に努めてまいります。

3. お客様にふさわしいサービスの提供

保険の正解はお客様によって異なります。「どの保険商品がよいか」という選択肢とあわせて、「必要ないなら保険をかけない」という選択肢もご案内し、お客様にあった保険をオーダーメイドでお届けします。またお客様のご意向とともに取引経験や金融知識、資産状況等をお聴きし、お客様にふさわしい商品・サービスをご提供します。複雑またはリスクが高い金融商品については、お客様に本当に適切か、より慎重に判断しお客様への販売・推奨を行わない場合もあります。

4. 利益相反の排除等

お客様のご意向に沿った商品・サービスのご提供を行うことで、お客様との利益相反の排除に努め代理店手数料や保険会社のキャンペーン・インセンティブ等に左右されるような販売・推奨はいたしません。（なお、お客様からのご要望があれば、弊社が得る代理店手数料について、契約時に可能な限り開示いたします。）

5. 管理

以上の方針を遵守するため、弊社では各種社内規定等で定めた適切なルールと管理体制を構築しており、適宜見直しも行います。また、定期的に点検やお客さまから評価をいただき、コンプライアンス態勢の維持・向上に取り組みます。また、コンプライアンス勉強会や、金融知識の習得・スキル向上のための研修ロールプレイング等を行い、従業員の品質向上に努めます。