

お客さま本位の業務運営方針(FD 方針)

代理店:一般社団法人 日本旅館協会

2026年2月16日更新

当協会は、『お客さま本位の業務運営』を実践するため、本方針を定め、お客さまに選ばれる保険代理店であり続けられるよう、本方針は定期的に見直しを行ってまいります。

方針1 お客さまのご意向・ニーズに沿った保険商品のご提案

当協会ではお客さまに適した保険商品をご提案するために、お客さまのご意向・お客さまの抱えるリスクなどを把握し適切な保険商品・プランのご提案・ご説明を行ってまいります。

お客様の「ご不満」「ご意見・ご要望」「ご相談・お問い合わせ」を真摯に受け止め、お客様の『今』をよく知ることに努めてまいります。

具体的な取り組み

- ・適切な商品提案を行うために、商品知識の習得に努めます
- ・お客様からご意見をいただいた際は、対応履歴簿に入力をし、代理店内で共有します

方針2 お客さまへの適切かつ分かり易い情報の提供

お客様に適した保険商品をご選択いただくために、商品のメリットやデメリットをわかりやすく丁寧にご説明するとともに、その他のリスク等の情報を具体的に提供することに努めてまいります。

お客様の保険商品に関する知識、理解度や過去の経験も十分に踏まえたうえで、「複数回のご説明を差し上げる」「専門用語を平易な言葉に言い換える」「重要な事項を強調した資料を用いる」等の工夫を行い、お客様に正しくご理解いただくよう努めてまいります。

具体的な取り組み

- ・パンフレット、チラシ、重要事項説明書を使用し、お客様の知識や理解度に合わせて分かりやすくご説明いたします

方針3 お客さま本位の業務運営を実現するための取組み

「お客さま本位の業務運営」を実現するコンサルティングを行うために、必要な知識・スキルの習得に努めます。お客様に信頼される代理店として、コンプライアンスの理解を深める研修や意識の向上に向けた教育を実施してまいります。また、お客様が気づきにくいリスクに関しても助言・提案を行い、長期的な視野に立ってお客様のお役に立てるように業務に取組んでまいります。

具体的な取り組み

- ・年間研修計画書に沿って社内研修を行い、商品知識・コンサルティングスキルの習得をいたします

方針 4 契約後のアフターフォロー

お客様が万が一事故にあわれたときには、迅速で円満な解決のため適切なアドバイスを提供すると共に、保険会社の事故専門担当部署を速やかにご案内いたします。また、お客様のご契約の満期に関するご案内は漏れなく行い、お客様の意に反して無保険状態になることの防止に努めてまいります。

具体的な取り組み

- ・事故対応は、俗人化防止や迅速対応などの理由により、複数名で行い、共有いたします
- ・満期管理一覧表を作成し、満期管理をいたします

方針 5 法令の遵守

各種法令を遵守し、保険その他の金融商品の適正な販売に努めます。

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法を遵守します
- ・適正な販売を行うために、事務管理体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます
- ・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします

具体的な取り組み

- ・年間研修計画書に沿って社内研修を行い、コンプライアンス・個人情報保護の知識を習得いたします

【お客さま本位の業務運営の取組状況を示す指標として、以下を KPI として定めます】

継続率(満期を迎えた契約に対する継続契約の割合)

2020 年度	95%
2021 年度	96%
2022 年度	98%
2023 年度	97%
2024 年度	96%