

お客さま本位の業務運営に関する方針(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、以下のとおり5つの方針を定めます。また、お客さまに選ばれる保険代理店であり続けられるよう、本方針に係る取組み状況を定期的に見直し、その結果を公表してまいります。

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わかりやすくご説明いたします

方針3 募集人のスキル向上に向けた取組み

「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する助言・提案を行い、さらには利益相反の可能性のある契約を締結しないよう、長期的な視野に立ってお客様のお役に立てるよう研鑽を積んでまいります。

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%

『顧客本位の業務運営に関する原則』の原則2～7に示されている内容と取組方針等との対応関係

原則	対応する方針
原則1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	本方針に係る取り組み状況を定期的に見直し、その結果を公表してまいります
原則2. 顧客の最善の利益の追求	方針1 方針2
原則3. 利益相反の適切な管理	方針3
原則4. 手数料等の明確化	対象外
原則5. 重要な情報の分かりやすい提供	方針2
原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供	方針1 方針2 方針4
原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針3 方針5