

# 顧客本位の業務運営に関する方針（FD方針）

2024年度実績（2025年3月末時点）

ひだか産商 有限会社

策定日：2024年4月1日 / 最終改定日：2025年4月1日

当代理店は、常にお客様の最善の利益を追求し、信頼される損害保険代理店として持続的に成長するため、以下のとおり顧客本位の業務運営方針を定め、公表しております。

## 方針1 お客様本位の最適な商品提案と適切な情報提供の徹底【原則 に対応】

お客様のご意向・リスク状況・ご加入目的を的確に把握し、そのニーズに沿った最適な保険商品をご提案しております。補償内容・免責事項・保険料・重要な制限事項等についても丁寧な説明を行い、ご理解を得たうえで契約締結を行っております。

KPI項目	2024年度実績
意向確認書取得率	100%
早期更改率	52%
ペーパーレス手続率	70.5%

## 方針2 顧客の最善の利益を追求する公正な業務運営の徹底【原則 に対応】

手数料水準や販売方針に左右されることなく、お客様の利益を最優先に考えた商品選定を行っております。利益相反の可能性がある場合には、社内確認・管理を実施しております。

KPI項目	2024年度実績
比較説明実施率	100%
利益相反管理の社内確認	年1回実施
苦情件数（重大事案）	0件

### 方針3 重要な情報の分かりやすい提供の徹底【原則 に対応】

お客様にとって重要な情報を正確かつ明確に提供しております。不利益事項についても十分な説明を行い、専門用語を避けた平易な説明に努めております。

KPI項目	2024年度実績
重要事項説明実施率	100%
説明不足による契約取消件数	0件
顧客アンケート回答件数	2件

### 方針4 顧客本位の業務運営を実現するための体制整備【原則 に対応】

社内規程の整備、業務プロセスの見直し、意向把握・記録管理の徹底を行っております。苦情・ご意見は真摯に受け止め、業務改善に活かしております。

KPI項目	2024年度実績
内部点検実施回数	年1回
苦情対応平均完了日数	21日
募集書類不備率	2.1%

### 方針5 顧客本位の業務運営を支える人材育成【原則 に対応】

全募集人に対し継続的な教育・研修を実施し、専門性および倫理観の向上に努めております。

KPI項目	2024年度実績
社内研修実施回数	年4回
コンプライアンス研修受講率	100%
募集人資格更新率	100%

### 取組状況の検証・見直し

本方針および取組状況については、定期的に検証を行い、必要に応じて改善および公表内容の見直しを実施いたします。