

お客様本位の業務運営に関する宣言（FD 宣言）

私たち第一保険株式会社（以下当社）はお客様から選ばれ続ける会社・人材であり続けるために、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客様に「最善の利益」を提供するために以下の通り取り組むことを宣言いたします

方針1 「お客様の最善の利益の追求について」

当社は保険を通じてお客様が安全と安心を享受し、お客様の人生の支えになり、お客様に寄り添い続ける存在になるよう行動してまいります。

取組内容1

取組 保険募集マニュアルに則ってお客様の意向にそった保険提案を行い、お客様が十分に理解したうえで意思決定できるようにサポートします

取組 お客様の状況や取り巻く環境の変化に応じ定期的に提案内容や契約内容の見直しを行います

取組 お客様からいただいた情報は当社システムで適切に管理し、切れ目のないフォロー体制をとるよう努めます

取組 法令等や各種ルールや本宣言に沿って適切に業務が運用されているか、内部監査部による点検を行っています。

方針2 「利益相反の適切な管理」

当社はお客様に不利益が生じないよう、専門的な知識の習得をおこない、管理体制を整備し、適切かつ透明性のある管理を徹底いたします

取組内容2

取組 意向把握シートのチェックや募集人への聞き取りなどを通じ適正な提案ができているかチェックします。

取組 社内研修を通じ社員のレベルアップをおこない、倫理観を醸成します

取組 保険会社の販売目標を当社の目標とはいたしません

方針3 「手数料の明確化について」

当社ではお客様が負担する手数料や費用が発生する場合にはお客様にご理解ご納得いただけるようわかりやすく説明いたします

取組内容3

取組 お客様にご負担いただく手数料や費用（外貨建て保険の為替手数料や市場価格調整、変額保険の特別勘定運営費用等など）がある場合には保険会社が作成する資料にもとづきわかりやすくご説明いたします

方針4 「重要な情報のわかりやすい提供について」

当社はお客様に保険提案をする際にはお客様の意向やご要望、リスク状況などを十分に把握し、わかりやすく丁寧な説明をおこない、お客様と一緒に考えていきます。

取組内容4

取組 保険会社のパンフレットや付属資料などを用い丁寧にだれにでもわかる平易な言葉で説明いたします

取組 定期的な商品研修のほかに公的保険や税務などの関連情報の研修も行います。（外部研修含む）また事例共有やロープレ等おこない募集人のレベルアップを図ります

取組 変化する制度や商品内容について定期的に情報を更新し、契約後もフォローアップを行い、理解度や満足度を確認いたします

方針5 「お客様にふさわしいサービスの提供について」

当社はお客様にふさわしいサービスを提供するためお客様のライフステージや経済状況、将来の目標など丁寧に時間をかけ情報を収集し、最適な保険提案をいたします。また契約後のアフターフォローを徹底し、いつでもご安心いただけ、相談いただける体制を整えます

取組内容 5

- 取組 当社顧客管理システムを活用し情報共有をおこない、担当者不在時でも対応できる体制を作ります
- 取組 お客様からの不満足の表明やお褒めの言葉などについて社内共有しすばやい適切な解決に努めます
- 取組 保険以外の金融商品や税制など周辺知識に精通したプロフェッショナルな社員を育成します
- 取組 保険商品の改定・金融情勢の変化などお客様にとって有益な情報については積極的に発信する体制を整えます
- 取組 ご契約いただいたお客様には遅滞なく証券がお手元に届き、契約内容が確認できるよう早期の更改を実施いたします
- 取組 お勧めする商品を選定する際には、当該保険会社における顧客本位への取組状況等も考慮しています
- 取組 当社における販売状況や顧客属性その他販売状況について、保険会社と情報を共有し、業務運営の高度化を図っています

方針 6 「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等について」

当社はお客様本位の業務運営宣言を実行するには社員が幸せで安定した生活を実現でき、お客様に感謝の気持ちと笑顔で向き合えることが大事だと考えます。そのために社員が保険のプロとして自覚と誇りを持てるような人材育成に努めます

取組内容 6

- 取組 評価制度は業績だけでなく、本宣言や仕事に対する取組み姿勢を重視しています
- 取組 社外研修にも積極的に参加いたします
- 取組 お客様からのお褒めの言葉を共有しお客様に求められる人材とはどういうものかを考えつづけます

<備考>

当社は、生命保険会社・損害保険会社が提供する保険商品をお客様に販売する乗合保険代理店であり、（銀行等金融機関や証券会社等の提供する保険以外を含む、業界をまたぐ）複数の金融機関・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。

また、当社は販売のみ行っているため、保険商品および金融商品の組成（開発）には携わっておりません。

経営指標 KPI

当社ではお客様本位の業務運営に関する宣言の進捗を確認し、よりよいサービスを提供し続けるために以下を経営指標として取り組みます。またその内容を検証し改善するよう努めていきます

指標	2022 年度	2023 年度	2024 年度
損害保険契約更改率 95%	96.1	96.6	96.8
早期更改率 2週間以内 90%	集計なし	79.3 4週間前	91.9 2週間前
コンプライアンス研修の実施 (毎月1回 定例会議時実施)	100%	100%	100%