

お客様本位の業務運営方針

2020年3月24日制定

2025年12月5日改定

富士石油販売株式会社

当社は保険代理店として「お客様の視点に立って満足いただけるよう努めること」を目指して次の通り「お客様本位の業務運営」を推進してまいります。

1. お客様の最善の利益の追求

お客様からの信頼とご期待に応えるため、お客様にとって最適な商品サービスを適時的確にご提供することに努めます。

ご要望やご不満にも迅速に対応し、お客様の最善の利益が図れるようお客様本位の業務運営を実践します。

【具体的な取組】

- ・保険会社との情報共有等を通じた品質向上を目指します。
- ・お客様からいただいたご要望に関しましては当該保険会社と共有して、最適な保険商品の提案・管理を行います。

2. 利益相反の適切な管理

お客様と当社の利益が相反する状況が発生しないようあらかじめ販売する商品を明確に選定すると共に、代理店手数料の多寡によって提案する商品が変わることのないよう当社が掲げる推奨販売方針に沿ってご提案します。

【具体的な取組】

- ・お客様のご意向の把握、重要事項説明などの適切な実施を通じて取引における利益相反の可能性を把握し、お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止するよう努めます。
- ・当社もしくは保険会社の利益を優先することなく、推奨販売方針に従い保険会社・保険種目を推奨します。
- ・お客様が推奨商品以外の保険会社・保険種目をご希望される場合は、当社取扱保険会社・保険商品の範囲内でご意向に沿った保険会社、保険商品をご提案します。

3. 手数料等の明確化

保険料の他に将来的にお客様が負担される可能性がある諸費用や手数料がある場合は分かりやすくご説明します。

【具体的な取組】

- ・ご提案する商品の内容およびご負担いただく手数料、その他費用については、個々のお客さまの特性や情報の重要性を考慮し、お客さまに充分ご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

4. 重要な情報の提供

代理店としてお客さま意向に沿った最適な商品をご提案いたします。

【具体的な取組】

- ・お客様がご意向に沿った適切な商品サービスを選択できるよう、商品内容、各種プラン、特性、リスク等のお客様の判断に資する重要な情報を、パンフレットや重要事項説明書を使用して分かり易く説明・提供します。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

お客様のリスクを的確に分析し、保険ニーズに応じた最適な補償内容をご提案致します。

【具体的な取組】

- ・ 保険商品、契約条件、事故対応手続きについて専門用語を避け分かりやすく丁寧に説明します。
- ・ 損害保険については、お客様が事故にあわれた時に適切なアドバイスを提供します。
- ・ ご高齢のお客様に対しては商品サービスのより丁寧な説明を行い、お客様のご理解の状況やご希望を踏まえてご親族に同席頂く等の適切な対応に努めます。

6. コンプライアンスの徹底と教育

関連法令・ガイドライン・社内規定を遵守し高い倫理観を持って業務を遂行します。

定期的な教育・研修を通じて従業員のコンプライアンス意識の向上を図ります。

【具体的な取組】

- ・ 保険会社のeラーニング、社内研修を通じて行動規範、情報セキュリティー、個人情報保護等の基本的なコンプライアンス事項を網羅します。

7. 業務運営方針に係る成果指標（K P I）

業務運営方針の定着度合いを客観的に評価できるようにするため、「損害保険継続率」、

「コンプライアンス研修実施回数」を成果指標（K P I）として設定します。

成果指標(KPI)については、定期的に進捗 状況を確認いたします。

内容	2024年度
損害保険継続率	96.6%
コンプライアンス研修実施回数	7回

以 上

金融庁「顧客本位の業務運営に対する原則」との対応関係表

原則2. 顧客の最善の利益の追求	: 方針1
原則3. 利益相反の適切な管理	: 方針2
原則4. 手数料等の明確化	: 方針3
原則5. 重要情報の分かりやすい提供	: 方針4
原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供	: 方針5
原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	: 方針6