

お客様本位の業務運営に関する方針（FD宣言）

株式会社丸文（以下「当社」）は、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識のもと、お客様の最善の利益の実現を最優先とした業務運営を行います。

その実現のため、当社は業務運営において常にお客様本位で考え、誠実かつ真摯に向き合う指針として本方針を定めます。また、その実施状況を定期的に検証し、継続的な改善に取り組みます。

1. お客様本位の業務運営

当社は、お客様に寄り添い、人生設計やリスク状況に応じた保障および補償内容を共に考え、最適な保険選びのサポートを行うとともに、保険金・給付金の請求手続きにおいても適切な支援を行います。

これらの取組を継続的に実践するため、あらゆる業務運営においてお客様本位の行動を徹底し、その実施状況を定期的に検証・改善します。また、社員教育・研修を通じて本方針の浸透を図り、組織的に実践する体制を整備します。

2. 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、法令を遵守し、以下の事項を実施します。

- ① お客様の保険・金融商品の知識、加入目的、年齢、家族構成、財産状況等を総合的に勘案し、ご意向やニーズに適合した商品を選定・提案します。
- ② 商品内容や仕組み、リスクおよび重要事項については、分かりやすく説明し、提案がご意向に沿っていることを確認します。
- ③ 複数商品の比較説明を行い、推奨商品がある場合は選定理由を明確にします。特に変額保険や外貨建保険など市場リスクを伴う商品については、お客様の経験や知識に応じて適合性を確認した上で提案し、適切かつ分かりやすい説明を行います。
- ④ 特定の保険会社や手数料に偏らない中立的な立場で商品選定を行います。

3. お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望やご意見に対して誠実かつ迅速に対応するとともに、収集した情報を業務運営の改善に役立てます。

苦情・相談・お褒めの言葉等を適切に収集・記録し、その内容を分析のうえ、発生原因の把握に努めます。また、これらの内容を社内で共有し、募集プロセスや説明方法、アフターフォロー体制の見直し等に反映させることで、再発防止およびサービス品質の向上に努めます。さらに、お客様の声の分析結果および改善状況については、定期的に検

証を行い、継続的な業務運営の高度化に取り組みます。

4. ご契約後のフォロー体制

当社は、ご契約いただいた後も、お客様に安心して保険をご継続いただけるよう、継続的なアフターフォローを実施します。

お客様のライフステージや生活環境の変化に応じて、加入中の保険内容や保障および補償の適切性を確認し、必要に応じた見直しのご提案を行います。また、保険金・給付金の請求に際しては、お客様に寄り添い、円滑にお手続きいただけるよう適切なサポートを行います。

5. 利益相反の取扱い

当社は、お客様の最善の利益を最優先に業務を行うため、利益相反の適切な管理に努めています。利益相反の管理に関しては、別途定める「利益相反管理方針」に基づき、業務上発生する可能性のある利益相反を特定・評価・管理するとともに、必要な情報開示や対応策を講じています。これにより、すべてのお客様に対し、公正で中立的なサービスを提供できる体制を維持しています。

2023年6月1日制定

2025年1月21日改定

2026年4月1日改定