お客様本位の業務運営方針

株式会社ワン・ハンド（以下「当社」）は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店としてお客様の最善の利益を最優先に考え、以下の方針を定め具体的な取組みを推進してまいります。

1. お客様の最善の利益の追求（金融庁の方針に基ずく原則２に対応）

基本方針：お客様の立場で最善の提案を行い、公正・誠実な業務運営を実践します。

具体的取組み：

・ご意向確認書を活用し、お客様のニーズ・課題・意向を正確に把握。
・提案時には、複数社の保険商品を比較し、客観的視点から最適な商品を選定。
・定期的なアフターフォローを実施し、ライフステージの変化に合わせた見直し提案。

2. 利益相反の適切な管理（金融庁の方針に基ずく原則３に対応）

基本方針：当社および保険会社間の利益相反により、お客様の利益が不当に害されることを防ぎます。

具体的取組み：

・保険会社からの販売手数料の水準に左右されず、純粋にお客様の利益を優先する提案を実施する。
・利益相反に関する内部研修を年1回以上実施し、社員への意識付けを徹底。
・利益相反が疑われる場合には、社内コンプライアンス部門で事前審査・判断。
・利益相反が発生する可能性がある場合は、お客様に対し説明と同意を得た上で契約を進行。

3. 手数料・報酬の明確化（金融庁の方針に基ずく原則４に対応）

基本方針：お客様に対し、手数料や報酬体系の透明性を確保し、不当に高額な契約や不適切な提案を排除します。

具体的取組み：

・契約締結時に手数料の存在・種類・影響をわかりやすく説明。
・手数料に左右されない「コンサルティング型提案」を標準化し、販売実績よりも顧客満足度を評価する人事制度を採用。
・手数料に関する情報を社内イントラネットで社員に開示し、報酬体系の透明性を高める。

4. 重要な情報の分かりやすい提供（金融庁の方針に基ずく原則５に対応）

基本方針：保険契約に必要な情報（保障内容・リスク・解約返戻金・非保障部分など）を、お客様が理解できるように説明します。

具体的取組み：

・パンフレットを用いて説明し、視覚的に理解しやすい情報提供を実施。
・「契約概要」や「注意喚起情報」の丁寧な説明を契約時に必ず実施し、対応履歴を残す。
・重要事項説明書の特に注意すべき点（告知義務、解約返戻金、保障の制限）を強調。

5. お客様にふさわしいサービスの提供（金融庁の方針に基ずく原則６に対応）

基本方針：お客様一人ひとりのニーズや状況に応じ、最適な保険商品・サービスを提案します。

具体的取組み：

・ヒアリングシートを活用し、家族構成、収入・支出、保有資産、既契約の保険などを記録。
・高齢のお客様には、同席者（家族等）の同意を推奨し、理解度の確認を強化。
・法人顧客には、福利厚生、事業承継、リスクマネジメントなど専門性の高い提案を用意。
・年1回以上の契約見直し案内の実施（DM、電話等）によるアフターフォロー。

6. 従業員教育と専門性の向上（金融庁の方針に基ずく原則７に対応）

基本方針：従業員が高い専門性と倫理観を持って業務を遂行するための教育・研修を徹底します。

具体的取組み：

・年2回以上のコンプライアンス研修を全社員対象に実施。
・外部専門講師を招き、商品知識・税務・相続・法人保険等の分野別研修を定期実施。
・社内資格制度を設け、一定の研修・テストをクリアしなければ販売資格を得られない仕組みを導入。
・お客様対応力を向上するためのロールプレイング研修を実施。

7. 方針の定期的な見直し

基本方針：本方針およびその運用状況を定期的に見直し、改善に努めます。

具体的取組み：

・業務運営の実態調査を行い指標として『KPI』を設定しています
・方針・取組みの内容や進捗を、当社Webサイトにて年1回公表。
・監査部門によるモニタリング体制を構築し、業務運営の適正化を図る。

2025年7月15日改訂