

顧客本位の業務運営に関する方針

策定日：2025年12月1日

改訂：2026年3月31日

有限会社ベスト保険サービス

【前文：経営理念と方針】

当社は、「お客様の「安心」に貢献し「信頼」される企業を目指す。」を経営理念とし、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の7つの原則に基づき業務を遂行することを宣言いたします。

●当社の具体的な取り組み

原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、本方針を策定し、ホームページ等で公表します。また、方針の浸透度や達成状況を測る KPI（重要業績評価指標）を設定し、その結果を定期的に検証することで、継続的な改善を図ります。

原則 2：顧客の最善の利益の追求

当社は、プロフェッショナルとして高度な専門性と倫理観を持ち、お客様のライフプランやリスク環境を的確に把握します。常にお客様の最善の利益を追求し、誠実かつ公正に業務を行います。

指標：保険会社アンケートにおけるお客様の「好意的な」お声の回答率

実績：100%（2026年度）

目標：90.0% 以上（2027年度）

原則 3：利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害することがないように、特定の保険会社や商品に偏ることなく、お客様のニーズに合致した最適な商品を提案します。

原則 4：手数料等の明確化

当社は、お客様が負担する保険料の中に、保険会社から当社に支払われる手数料が含まれていることを認識し、その透明性の確保に努めます。ご要望に応じて、商品ごとの保険料と手数料体系について適切に説明を行います。

原則 5：重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険契約の仕組み、リスク、商品間の比較、および保険料支払いに関する事項など、お客様の判断に影響を及ぼす重要な情報を、お客様の知識や経験に応じて、分かりやすく提供します。

【具体的取組】 メール等による情報発信の際は、添付ファイルのパスワード設定や情報セキュリティ点検を徹底し、個人情報の保護に最大限努めます。

指標：個人情報の取り扱いに関する重大な事故発生件数

実績：0件（2026年度）

目標：0件（2027年度）

原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の意向を正確に把握するための体制を構築し、お客様のライフステージ、財産状況、加入目的に合致した最適な商品・サービスを提案します。

【具体的取組】 特に80歳以上のご高齢のお客様に対しては、社内独自の判断基準に基づき、複数回にわたる面談やご家族の同席を確認するなど、慎重な手続きと十分な時間的猶予を確保した募集活動を行います。

原則 7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、本方針をすべての役職員に浸透させ、お客様本位の業務運営が確実に実践されるよう、法令遵守体制を強化します。

【具体的取組】 自己点検チェックシートに基づく動画学習プログラムを定期的を実施し、高い専門性と倫理観を維持します。

指標：保険会社指定の代理店必須研修（動画学習）の修了率

実績：100%（2026年度）

目標：100%（2027年度）