

【DCMライフサポートにおけるFD宣言】

方針1：お客さまの最善の利益の追求【原則2】

- 事業内容・財務状況・リスク許容度等を詳細にヒアリングし、最適な補償範囲や保険商品を提案します。
- ライフステージやライフスタイルを踏まえ、保険の保障内容・保険料のバランスが合致するよう、丁寧にカウンセリングを行います。
- 保険契約期間中の事故対応や更新時の補償見直しを重視し、お客さまに寄り添ったアフターフォローを行います。

方針2：利益相反の適切な管理【原則3】

- 社内規程やマニュアルをもとに、利益相反が生じる場面を明確化し、客観的かつ公平な視点で商品選定・提案を行うよう管理します。
- お客さまに提案する際、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として法令等を遵守します。
- 必要に応じて、グループ外の第三者の視点や監査を取り入れ、利益相反の防止を徹底します。

方針3：重要な情報の分かりやすい提供【原則5】

- 保険約款やリスク説明など専門的な内容を分かりやすく翻訳し、図表や事例を用いてお客さまが理解しやすい資料・説明方法を整備します。
- 商品パンフレットや提案書には、重要なポイント（保険金の支払い条件・免責事由・更新時の手続き等）を大きく記載し、口頭説明でも補足します。
- 複数の保険商品を比較・検討する際には、補償範囲・保険料・免責金額・オプション特約などの重要項目を一覧で提示し、理解をサポートします。

方針4：顧客にふさわしいサービスの提供【原則6】

- お客さまの事業内容・家族構成・資産状況などの情報を、プライバシー保護に配慮しつつ十分にヒアリングし、個別事情に即した保険商品を提案します。
- ヒアリング内容を社内で適切に記録・共有し、勧誘方針や補償プランに反映させることで、顧客の状況と一致したサービスを提供します。
- 事故発生時には迅速かつ的確な対応を行い、保険会社・修理業者・専門家等と連携してお客さまの負担を最小限に抑えるサポートを実施します。
- 契約期間中も定期的に連絡や情報提供を行い、補償内容の見直しやアップデートが必要な場合には早期に提案します。

方針5：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則7】

- 顧客の最善の利益を損なうような不適切な勧誘を抑止するため、行動規範とリンクした評価・処遇制度を導入します。
- 従業員が保険の専門知識だけでなく、コンプライアンス意識やお客さま対応力、金融リテラシーを高められるよう、定期研修を実施します。
- 顧客からの声（クレームや相談内容など）を社内で共有し、ケーススタディ等を通じて改善に取り組む文化を醸成します。
- 従業員が顧客重視の姿勢で業務を進められるよう、相談しやすい上司・チーム体制を整えます。
- 倫理観や相互尊重の精神を大切にし、顧客満足を第一に考える企業文化を育てる施策を継続的に行います。

<金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針との関係」>

原則	対応する方針
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に関わる取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します。
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針1
原則3：利益合判の適切な管理	方針2
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針3
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針4
原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針5

※原則4については、当社の取引形態、取り扱う金融商品・サービス等に該当するものではないため、方針の対象とはしておりません。

取組み指標に（KPI）について
・ 苦情発生率0.01%以下の達成
・ 満期7日前証券作成率95%以上の達成
・ NPSアンケート回答率10%以上の達成
・ 事故対応力向上、情報セキュリティ体制の構築