

お客さま本位の業務運営に関する基本方針（FD 方針）

当社は、伊予鉄グループの経営理念「伊予鉄グループは、安全で良質なサービス・商品を提供し、地域とともに歩み、ともに発展します。」に基づき、損害保険業務を通じて地域を支える存在を目指します。

方針① お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

- ・業務運営方針を策定・公表し、ホームページに公表することで全社員への浸透を図ります。
- ・方針は定期的に見直し、社会環境やお客さまの声を反映します。
- ・経営会議で業務方針の実施状況と改善点を確認します。

方針② お客さまの最善の利益の追求

- ・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。
- ・お客さまのニーズに合った補償内容を、比較対象とともに提示します。
- ・不要な補償・無理な加入を勧めない営業姿勢を徹底します。

方針③ 利益相反の適切な管理

- ・公平かつ中立的な視点でお客さまにとって最もふさわしい商品を選定・提案します。
- ・コンプライアンスなどの各種研修等を通じて高い職業倫理を醸成し、取扱商品の推奨販売方針を遵守します。

方針④ 手数料等の明確化

- ・比較推奨販売を行う際には、保険会社から受領する販売手数料が商品選定に影響を与えないことを明確に伝えます。
- ・お客さまから手数料に関する質問があった場合には、受取の仕組みとその目的をわかりやすく説明します。

方針⑤ 重要な情報の分かりやすい提供

- ・保険の仕組みや補償内容について、専門用語ではなくお客さまに分かりやすい言葉で丁寧に説明します。
- ・パンフレットなどの説明資料を活用しながら、口頭だけに頼らず、視覚的にも分かりやすくお伝えします。
- ・保険金の支払い条件や免責事由など、見落とされやすいポイントは特に重点的に説明します。

方針⑥ お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・個人のお客さまにはライフステージや家族構成に応じた補償内容をご提案します。
- ・法人のお客さまには、業種・規模・財務体質等を踏まえたリスク分析を行い、事業の実態に即した保険設計を実施します。
- ・契約内容が時代や事業環境の変化に合っているか、定期的な見直しを提案しリスク管理を支援します。

方針⑦ 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

- ・顧客満足度や提案プロセスの丁寧さなど、目に見えにくい部分も正当に評価する体制を整備します。
- ・従業員がお客さま視点に基づく行動を自発的にとれるよう、教育・研修を継続的に実施します。

<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に関する基本方針との関係」>

当社方針	相対する原則
方針① お客さま本位の業務運営方針の策定・公表	原則①、原則②、原則⑦
方針② お客さまの最善の利益の追求	原則②、原則⑤、原則⑥
方針③ 利益相反の適切な管理	原則③
方針④ 手数料等の明確化	原則④
方針⑤ 重要な情報の分かりやすい提供	原則⑤
方針⑥ お客さまにふさわしいサービスの提供	原則②、原則⑥
方針⑦ 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	原則②、原則⑦

取組み指標に（KPI）について
本方針の見直し(年1回)
満期日7日前証券作成率 100% <2025年度実績：71.8%>
自動車保険 28日前早期更改率 80%以上 <2025年度実績:58.8%>
情報セキュリティ体制の構築 <2025年度実績：サイバーセキュリティ教育・脆弱性診断の実施>
デジタル経路事故連絡割合：90%以上<2025年度実績：83.3%>

沿 革		
制定	2025年4月1日	
改正	2026年4月1日	KPI指標の実績更新