

顧客本位の業務運営に関する方針

河合ライフプランニング有限会社(以下「当社」)は、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまの最善の利益を追求するため、以下の方針を策定・公表いたします。

1. お客さまの最善の利益の追求(原則 2)

当社は、お客さまの意向を最優先に考え、生活環境やご要望を丁寧に把握したうえで、最適な保険商品を提供します。

【具体的取組】

- 意向把握・意向確認プロセスを徹底し、お客さまのニーズに合致した提案を行います。

2. 利益相反の適切な管理(原則 3)

当社は、代理店手数料の多寡に左右されることなく、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切な募集を行います。

3. 重要な情報の分かりやすい提供(原則 5)

当社は、専門用語をできる限り避け、商品のメリットだけでなく、デメリットや制限事項についても、分かりやすい言葉で説明します。

【具体的取組】

- お客さまの理解度を確認しながら、丁寧な情報提供に努めます。

4. お客さまにふさわしいサービスの提供(原則 6)

当社は、契約締結時のみならず、契約後も定期的なフォローを行い、お客さまの環境変化に応じた補償内容の見直しや、事故発生時の迅速なサポートを実施します。

5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等(原則 7)

当社は、全従業員が本方針を理解し、実践できるよう、定期的な社内研修を実施し、募集品質の向上と誠実な業務運営に努めます。

取組指標(KPI)の設定について

当社では、本方針の定着状況を評価するため、以下の指標(KPI)を目標として掲げ、日々の業務運営を行っております。

指標(KPI)	取組目標
契約継続率(自動車・火災)	100%
意向把握・確認書取得率	100%
お客様の声(称賛・要望等)の共有率	100%
重大な事務不備・苦情件数	0件

2025年4月1日