お客様起点の業務運営に関する方針

株式会社 学侑社（以下「当社」といいます。）は、「サービスで人を支える」を基本理念としております。

当社は、お客様の最善の利益を第一に考え、誠実かつ公正に業務を行うため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（2024 年 9 月 26 日改訂。以下「本原則」といいます。）の趣旨を踏まえ、「お客様起点の業務運営に関する方針」を以下のとおり定め、公表いたします。

また、本方針に基づく取組状況を定期的に確認・検証し、必要に応じて見直すことで、お客様起点　の業務運営のさらなる充実を図ります。

【方針 1】お客様の最善の利益を追求する誠実・公正な業務運営

当社は、お客様の立場に立ち、お客様の最善の利益を勘案しながら、誠実かつ公正に業務を遂行します。お客様の利益を不当に害することがないよう、役職員一人ひとりが本方針を理解し、日々の業務に反映します。

- 「サービスで人を支える」という基本理念に基づき、お客様の声、ご意向、ニーズ等を業務運営に反映します。
- お客様から寄せられた「お客様の声（ご不満・ご要望・お褒め）」を「お客様の声システム」に入力し、社内で共有・分析します。
- 改善が必要な事項について、改善策の検討・実施を行い、業務品質の継続的な向上につなげます。
- アンケート結果についても社内で共有し、お客様お一人おひとりの立場に立った提案・サービス提供に活用します。
- お客様の最善の利益に資することを常に意識し、短期的な販売実績のみを目的とした業務運営を行いません。

【方針 2】利益相反の適切な管理

当社は、お客様との利益相反の可能性を把握・管理し、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に対応します。

- 保険会社等から受け取る手数料その他の報酬、販売方針、取扱商品の特性等がお客様への提案に影響を及ぼす可能性を適切に把握します。
- 特定の商品・保険会社を取り扱うことによる当社または役職員の利益が、お客様の利益より優先されることがないよう管理します。

- 利益相反のおそれがある場合には、その内容やお客様への影響を踏まえ、必要な情報提供、社内確認その他の適切な対応を行います。
- お客様の意向に沿った商品・サービスの選定を基本とし、合理的な理由なく特定の商品を優先して提案することがないよう努めます。

【方針 3】お客様にふさわしい商品・サービスの提案

当社は、お客様の知識、経験、財産の状況、契約の目的、ライフステージ、加入中の保障内容その他の状況を踏まえ、お客様の意向・ニーズに適合した商品・サービスを提案します。

- ご相談を通じて、お客様を取り巻くリスクやご意向、必要な保障等を把握します。
- 現在の契約内容や保障の重複・不足等も確認し、お客様にとって必要性が乏しい契約や過大な保障とならないよう留意します。
- ご高齢のお客様、障がいのあるお客様その他配慮を必要とするお客様には、理解度や状況に応じ、きめ細やかに対応します。
- 契約更新時等には、ご意向を改めて確認し、契約内容に無駄や漏れがないか、追加でお伝えすべき情報や提案がないかを確認します。
- 必要に応じて複数の選択肢を比較し、お客様が自ら選択・判断できるよう支援します。

【方針 4】分かりやすい情報提供

当社は、お客様が商品・サービスの内容、重要なリスク、費用・手数料等を理解した上で適切に判断できるよう、重要な情報を分かりやすく、必要なタイミングで提供します。

- 契約の締結・加入の適否を判断するために必要な情報を、正確かつ分かりやすく説明します。
- 保障内容、保険期間、保険料、主な免責事項・不担保事項、解約時の取扱いその他重要な事項について、お客様が理解できるよう説明します。
- お客様が負担する費用・手数料等について、必要な情報を分かりやすく説明します。
- お客様の知識・経験や理解度に応じ、専門用語をできる限り平易な言葉に置き換えるなど、説明方法を工夫します。
- お申込みいただく商品・プランがお客様のご意向に沿っていること、申込書等の表示・記載内容に誤りがないことを確認した上でご契約いただきます。

【方針 5】お客様に適したサービスの提供とアフターフォロー

当社は、ご契約後もお客様の状況や契約内容の変化を踏まえ、必要な情報提供やアフターフォローを行い、長期的な視点からお客様を支援します。

- 契約後も、お客様からのご相談・ご要望等を受け付け、必要な手続きや情報を適切にご案内します。

- 更新時等の機会を捉え、保障内容とお客様の現在の意向・ニーズとの適合状況を確認します。
- 事故・給付・各種手続き等の際には、お客様の状況に配慮し、必要なサポートを行います。
- 保険会社からメールや SMS 等で配信されるアンケートについて、お客様が回答しやすい環境整備に努め、回答結果を品質改善に活用します。

【方針 6】役職員に対する適切な動機付け等

当社は、役職員がお客様起点の業務運営を実践するため、教育・研修、業務管理、評価・モニタリング等を通じて、本方針が組織として実践される態勢を整備します。

- 法令・社内規程・募集ルール等を遵守し、適正な保険募集を行います。
- 財務局への代理店登録、募集人登録等が適切に行われ、登録・資格等を満たした者のみが保険募集を行う態勢を維持します。
- 募集人に必要な資格の取得状況・受講状況等を管理し、継続的な教育・研修を実施します。
- お客様起点の業務運営に関する研修を実施し、本方針、利益相反管理、意向把握、重要事項の説明等について理解を深めます。
- 販売件数・手数料等の短期的な成果のみを重視することなく、お客様の利益、適合性、説明の適切性、アフターフォロー等を含めた業務品質の向上を重視します。

【方針 7】ガバナンス・取組状況の確認と見直し

当社は、本方針が形式的なものにとどまらず、実効性をもって運用されるよう、経営陣を含む組織全体で取組状況を確認し、継続的な改善を図ります。

- お客様の声、アンケート、苦情・相談、募集管理の状況等を定期的に確認・分析します。
- 確認・分析の結果を社内で共有し、必要に応じて業務手順、教育・研修、商品提案、アフターフォロー等の改善を行います。
- 本方針およびその取組状況について、社会情勢、法令・監督指針等の変更を踏まえて定期的に見直します。
- 本方針および取組状況について、可能な範囲で具体的な取組内容を公表し、お客様に分かりやすくお伝えします。

【補足】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係

当社は、保険募集を行う金融事業者として、本原則の趣旨を踏まえ、上記方針 1〜7 を定めています。なお、本原則に含まれる「プロダクトガバナンス」に関する補充原則は、主として金融商品の組成・開発を行う事業者を念頭に置いたものであり、当社が金融商品の組成会社に該当しない範囲では、当社の立場・業務内容に応じて、商品提供会社との情報連携やお客様への適切な情報提供等に取り組みます。

また、本方針は、当社の具体的な業務内容・取扱商品・募集形態等を踏まえて運用するものであり、法令、監督指針その他の規制上の義務に代替するものではありません。

【対応関係の概要】

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社の方針
原則 2　顧客の最善の利益の追求	方針 1
原則 3　利益相反の適切な管理	方針 2
原則 4　手数料等の明確化	方針 4
原則 5　重要な情報の分かりやすい提供	方針 4
原則 6　顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3・方針 5
原則 7　従業員に対する適切な動機付け等	方針 6
原則 1　顧客本位の業務運営の方針策定・公表等	本方針全体・方針 7

【KPI（重要業績評価指標）】

KPI は年 1 回以上見直し、取組結果は社内共有のうえ、必要に応じて公表します。

KPI（重要業績評価指標）	目標	実績	直近判定日
NPS アンケート推奨度	8 点以上（10 点満点）／年度	8.5 点	26 年 9 月 30 日
商品知識研修の実施回数	4 回／年度	4 回	26 年 9 月 30 日
お客様満足度アンケート「満足・やや満足」割合	90%以上／年度累計	85%	26 年 9 月 30 日

※ KPI の目標値は当社がお客様起点の業務運営の実効性を確認するために設定する自主的な管理目標です。実績については年度終了後に集計し、未達となった項目については原因を確認のうえ、必要な改善策を検討・実施します。

制定日：2026 年 10 月 1 日

更新日：2026 年 10 月 1 日

株式会社　学侑社