

2026年2月26日

## お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

当社は、「【株式会社東武住販 行動規範】2.お客様のニーズにあった住まい・商品・サービス等の提供」に基づき、保険代理業においても、お客様のニーズにあった保険商品・サービスを提供することを目的とし、お客様本位の業務運営方針を以下の通り策定し公表します。[原則1]

### 方針1 お客様に最適な保険商品の提供

補償内容・付帯サービス等、お客様の判断に影響する重要な情報を分かりやすく説明し、適切な意向把握によりお客様のニーズにあった保険商品・サービス等を提供します。  
[原則2] [原則5] [原則6]

〈具体的な取り組み〉

- ・定期的なコンプライアンス研修・事務研修などにより、保険業務メンバーの商品知識・業務品質の向上に努めます。
- ・お客様アンケートにより寄せられたご不満・ご要望・お褒めの声を保険業務メンバー内で共有し、PDCA サイクルを回すことにより業務品質の向上に努めます。

### 方針2 お客様本位の情報提供

お客様が適切に商品・サービスを選択できるよう、パンフレット・重要事項等説明書等を用いて重要な情報を分かりやすく説明します。特に高齢のお客様には、お客様の理解度を確認しながら、より丁寧に分かりやすく説明します。[原則5]

〈具体的な取り組み〉

- ・定期的なコンプライアンス研修・事務研修などにより、保険業務メンバーの商品知識・業務品質の向上に努めます。

### 方針3 お客様に寄り添ったサービスの提供

保険金請求漏れが起こらないよう、分かりやすい言葉で補償の内容を説明します。また万が一事故が発生したときは、当社に連絡いただくことにより、修理の相談から保険会社への事故報告までワンストップで行います。[原則5] [原則6]

〈具体的な取り組み〉

- ・販売担当者と連携し、取引業者の中から修理業者を紹介します
- ・損害サービスの知識習得・対応力向上のため、損害サービスに関する資格を取得します。

#### 方針4 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って適切に業務を行います。販売手数料の多寡に影響されないよう商品説明をし、お客様の意向に沿った保険商品を選んでいただきます。[原則3]

〈具体的な取り組み〉

・お客様の利益を不当に損なう事象が発生していないか、年一回以上の点検で定期的に確認を行い利益相反の管理を行います。

#### 方針5 手数料の明確化

販売を行う保険商品のうち、お客様が負担する費用が発生する場合は、保険募集時に丁寧に説明し、お客様のご理解を得たうえで契約します。[原則4]

〈具体的な取り組み〉

・保険募集の際に、契約締結前交付書面や注意喚起情報を用いてご負担いただく費用の内容や金額について説明しているか、定期的にモニタリングを実施します。

#### 方針6 保険業務メンバーに対する適切な動機付け

当社は、【株式会社東武住販 行動規範】に基づき、お客様のご自宅や生活をお守りする保険商品の設計・サービスを提供します。お客様の最善の利益をお守りするために、保険業務メンバーに対して商品研修やコンプライアンス研修に定期的に行い、質の高いサービスを提供するための体制を整備します。[原則7]

〈具体的な取り組み〉

・保険業務メンバーに対して定期的に研修を実施し、専門知識やコンプライアンス知識の向上に努めます。

・お客様アンケートにより寄せられたご不満・ご要望・お褒めのお声を保険業務メンバー内で共有し、PDCA サイクルを回すことにより業務品質の向上に努めます。

※それぞれの方針は、下記（表1）の金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則1～7に対応します。

表1：顧客本位の業務運営に関する原則（※詳細は金融庁のHPをご確認ください）

原則1	顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
原則2	顧客の最善の利益の追求
原則3	利益相反の適切な管理
原則4	手数料等の明確化
原則5	重要な情報の分かりやすい提供
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）を以下の通り策定し、定期的に状況を確認し改善に努めます。

指標 1 保険業務メンバーの業務品質を高めるための社内研修の実施（年 1 2 回）

指標 2 お客様アンケートの結果を分析し改善を実施（年 1 2 回）