【FD 宣言】お客さま本位の業務運営に関する方針

有限会社プリベント（以下、当社）は、「お客様のためになると思うことをやり続ける企業になります」という経営理念のもと、創業以来「お客さま本位」の視点で行動してまいりました。
当社は、2017 年 3 月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、保険募集業務における「お客さま本位」の取り組みのさらなる推進に向けて、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、本方針）を公表します。
また、本方針はお客さま本位の業務運営を実現するために継続して取り組まれるべきものであり、その定着を図るために、実施状況につき社内で審議検討を重ねた上で、取組みの状況を定期的に公表し、さらに必要に応じて本方針の見直しを検討し、真にお客さま本位の代理店であり続けるよう努めてまいります。

方針 1　お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します

お客さまの夢の実現のため、お客さまの状況を的確に把握し、私たちがご用意している商品ラインナップの中からお客さまが必要とする商品を選定し、ご提案します。このプロセスを誠実に実践することにより経営理念である「お客さまのためになると思うことをやり続ける企業」を目指します。
＜具体的な取り組み＞

① 保険販売にあたり、丁寧なコミュニケーションを行うことで、お客さまのおかれた状況とご意向を的確に把握し、それぞれのお客さまの加入目的、収入・資産や家族構成等に応じて、保障（補償）の分野ごとに当社の推奨する保険会社の商品の中から最適なものをご提案します。
② 当社は保険販売にあたり、お客さまに推奨する商品は、お客さま利益を損なうことの無いよう十分配慮の上、推奨販売に関する規則にのっとり、最適な説明・販売を行います。

方針 2　コンプライアンスを遵守します

保険募集や個人情報保護に関する法令等を遵守し、適切な業務を実施するための管理態勢を整備・運用します。
＜具体的な取り組み＞

① お客さまの個人情報は当社の最重要資産であると認識し、高い倫理観の下、当社個人情報保護方針に則り、プライバシー保護に万全を尽くします。
② 高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに対しては「高齢者・障がい者に対する募集マニュアル」に則り、親族の方の同席や複数回の面談等により丁寧な対応を行います。
③ 複数の保険会社の商品をご提案させて頂く際には、利益相反が起きぬように、すべてのお客さまの意向把握シートを作成・記録し、管理者による定期的な確認を行います。

方針３　お客さまのご意向に沿った商品を提案します

法令等に定められた保険募集プロセスを確実に履行し、お客様のご意向を丁寧にお伺いし、お客さまに必要かつ十分な情報を提供しながら商品を提案します。

＜具体的な取り組み＞

① 当社でお客さまに保険商品のご案内を行う際は、一人ひとり保険を必要とする理由は異なるため、お客さまの保険に対するお考えをお伺いすることから始めます。

② 複数の保険会社の商品をご提案させて頂く際には、客観的な基準に基づき、お客さまに対し必要な情報を提供し、ご理解ご納得のうえお申し込み頂けるように取り組みます。

③ 「リスクマップ」等を用いてお客さまを取り巻くリスクについてご説明し、お客さまに必要な補償の確認を行い、商品を提案します。

方針４　お客さまの声を活かした業務運営を行います

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・的確かつ誠実に対応し、お客さまの安心につながる業務運営と業務品質の改善・向上に活かします。

＜具体的な取り組み＞

① お客さまの声やアンケートを広く収集し、お客さまのご不満・ご意見・お褒めの言葉を業務運営に活かすとともに、業務品質の維持・向上を図ります。

② 特にご不満に関しては、営業会議にて発生原因を分析し、再発防止策を検討します。併せて進捗管理を行い問題点を解消していきます。

方針５　お客さま本位を実践できるよう社員教育を徹底します

「お客さま本位」の視点で行動できるように、継続的な教育・研修を実施します。

＜具体的な取り組み＞

① 業務品質の向上に必要十分な教育（コンプライアンス、商品・販売研修・社内共通用語テスト等）を実施するとともに、経営理念・方針を浸透するための取り組みを行います。

② 資格取得にかかる費用を会社が負担し、専門的な知識として必要な損害保険トータルプランナー資格の取得をサポートします。

掲載・更新年月日:　2023年11月3日

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

金融事業者の名称	有限会社プリベント
■取組方針掲載ページのURL　:	https://prevent-jp.com/wp-content/uploads/2023/07/16af6087ae6451139774f4fa7ad9fa2b.pdf
■取組状況掲載ページのURL　:	https://prevent-jp.com/wp-content/uploads/2023/07/16af6087ae6451139774f4fa7ad9fa2b.pdf

原　則			実施・不実施　※6	取組方針の該当箇所　※6	取組状況の該当箇所　※6
原則2	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。		実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針4【お客さまの声を生かした業務運営を行います】	方針1　① 方針4　①　②
	（注）	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針4【お客さまの声を生かした業務運営を行います】	方針1　① 方針4　①　②
原則3	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。		実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】	方針1　② 方針2　②　③
	（注）	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・　販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・　販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合 ・　同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】	方針1　② 方針2　②　③
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。		非該当	原則不採択理由のとおり	原則不採択理由のとおり
原則5	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。		実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1　① 方針2　② 方針3　②　③
	（注1）	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・　顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・　顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性 ・　顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む） ・　顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1　①　② 方針2　②　③ 方針3　①　②　③
	（注2）	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	非該当	原則不採択理由のとおり	原則不採択理由のとおり
	（注3）	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1　① 方針2　② 方針3　②　③
	（注4）	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1　① 方針2　② 方針3　②　③
	（注5）	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1　① 方針2　② 方針3　②　③

原則6	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。		実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1 ① 方針2 ② ③ 方針3 ① ② ③
	（注1）	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1 ① 方針2 ② ③ 方針3 ① ② ③
	（注2）	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	原則不採択理由のとおり	原則不採択理由のとおり
	（注3）	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	非該当	原則不採択理由のとおり	原則不採択理由のとおり
	（注4）	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	方針1【お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します】 方針2【コンプライアンスを遵守します】 方針3【お客さまのご意向に沿った商品を提案します】	方針1 ① 方針2 ② ③ 方針3 ① ② ③
	（注5）	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	方針5【お客さま本位を実践できるよう社員教育を徹底します】	方針5 ① ②
原則7	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。		実施	方針5【お客さま本位を実践できるよう社員教育を徹底します】	方針5 ① ②
	（注）	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	実施	方針5【お客さま本位を実践できるよう社員教育を徹底します】	方針5 ① ②

〇原則不採択理由

【原則４】

理由：お客さまから保険料以外に別途手数料をいただく商品の販売を行っていないため

【原則 5】（注 2）

理由：当社の取扱い商品・サービス等に該当しないため。

【原則 6】（注 2・3）

理由：当社の取扱い商品・サービス等に該当しないため。

2023 年 11 月 3 日

« KPI »

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況について、当社が掲げる顧客本位の業務運営方針に沿って業務運営がなされていることをお客様にご理解いただくために、当社は定期的に KPI を公表してまいります。（毎年 3 月末の状況を、同年 6 月末を目途に公表してまいります。）

①　生命保険継続率（24 ヶ月）95%以上　/　損害保険更改率　95%以上

【方針 1】の成果指標として、生命保険に関しては継続率、損害保険に関しては更改率をお客さまからの信頼の証として公表してまいります。

※【方針 1】お客さまのためになることをやり続ける企業を目指します

②　代理店自己点検・内部監査　年２回　／　実施率 100%

【方針２】の成果指標として、代理店自己点検・内部監査を年２回実施し、その結果を公表してまいります。

※【方針２】　コンプライアンスを遵守します

③　リスクマップの活用件数　年間 240 件以上

取引保険会社のあいおいニッセイ同和損保が提供している「リスクマップ」を活用することで、お客さまを取り巻くリスクに対し、ご加入中の保険がニーズに合致した商品となっているかを確認し、【方針 3】の成果指標として、活用件数を公表してまいります。

※【方針 3】 お客さまのご意向に沿った商品を提案します

④　お客様アンケートの回答率　　10%以上　かつ　代理店満足度 90%以上

取引保険会社のあいおいニッセイ同和損保が提供している「お客さまアンケート」を活用し、【方針４】の成果指標として公表してまいります。

※【方針４】お客さまの声を活かした業務運営を行います

⑤　損害保険トータルプランナー資格保持者　在籍 4 名以上　保持率 50%以上

損害保険トータルプランナー資格保持者の在籍人数と保持率を、【方針５】の成果指標として公表してまいります。

※【方針５】お客さま本位を実践できるよう社員教育を徹底します