

お客様本位の業務運営に関する宣言

F D宣言 (Fiduciary Duty)

2025.6.1 策定

株式会社HUB（以下、当社）は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客様の「最善の利益」を提供するべく、以下のとおり取り組むことを宣言します。本宣言は定期的に実施状況等を検証し、改定を行います。

【原則1】お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

《基本方針》

「お客様にとって本当に必要な商品は何か？」を常に心がけ、損害保険および生命保険の兼合代理店として、ヒアリング（聞き取り）を最重要事項として活動しジャストフィットな商品をご提案いたします。

《具体的な取組》

- ① 本方針は当社ホームページ・名刺・事務所に掲載・公表することで、当社社員への浸透・定着と共にお客様やお取引先への周知・発信を行います。

【原則2】お客様の最善の利益の追求

《基本方針》

お客様に最善の利益を提供するべく、お客様をとりまく様々なリスクからお守りする方法として、お客様状況の情報収集（ヒアリング）・公的保障制度等の情報提供や現状分析（アナライズ）・必要な保障の保険提案（プロポーザル）を行います。

《具体的な取組》

- ① 当社社員は適切にご提案する為、当社の定める社内研修を定期的に受講します。該当する研修には、保険会社の定める継続教育研修に加え、コンサルティング研修・コンプライアンス研修・公的保障制度等研修・お客様の声（苦情・お褒め）分析対策研修等とします。
- ② 保険契約を締結する際には必ず該当する公的保障制度等の情報提供を行い、公的保障制度や他の保険との保障の重複がないことをご確認いただきます。

【原則3】利益相反の適切な管理

《基本方針》

利益相反の発生する取引また反社会的勢力等に属する取引・犯罪収益移転と疑わしき取引等は一切行いません。

《基本的な取組》

- ① 取引時には個人の場合（氏名・住所・生年月日・職業勤務先）、法人の場合（名称・所在地・取引担当者・事業内容・実質的支配者）を確認します。
- ② 利益相反の発生する可能性がある取引先は一覧管理し、当社社員は常時確認できるように共有します。
- ③ 疑義が生じた場合は当社マニュアルに則り対応し、当社社員には周知徹底のため社内教育を実施します。

【原則4】手数料等の明確化

《基本方針》

お客様サービスに対する対価の透明性の向上に努めます。

《具体的な取組》

- ① 特定保険商品取扱時に、お客様がご負担する手数料等についてご理解いただけるようわかりやすくご説明します。
- ② 当社は金融商品とサービスをパッケージとした商品を取り扱いません。
- ③ 当社は比較説明・推奨販売方針の策定において、市場状況、保障内容と保険料の費用対効果、また貯蓄性商品は返戻率等を基準とし、販売手数料を基準に設けません。

【原則5】重要な情報の分かりやすい提供

《基本方針》

原則1基本方針に則りご提案し、お客様が最適な保険商品を選択できるよう、重要な情報の分かりやすい提供を行うとともに社員教育に努めます。

《具体的な取組》

- ① 保険会社・商品の推奨については推奨保険会社の推奨理由等の説明を行います。
- ② お客様に保険商品・サービスの内容をご理解いただくために、保険募集の際は重要事項説明書やパンフレット等を使用し、商品内容やリスク内容等の重要な情報について分かりやすく丁寧な説明を行います。
- ③ 定期的に保険商品・周辺知識に関する研修を実施し、商品・サービスの特性、重要な情報に関する知識・理解を深め、募集品質の向上に努めます。
- ④ ご高齢者や特に配慮が必要なお客様については、当社の定めた募集ルールを徹底し、誤解が生じることがないようにお客様の特性に応じた対応を行います。

【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供

《基本方針》

お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズをヒアリングし、お客様にふさわしい保険商品・サービスの組成、販売、推奨に努めます。またご加入いただいたお客様には、ご加入商品・サービスに応じて適宜必要な情報提供・フォローアップに努めます。

《具体的な取組》

- ① 意向把握時においてライフプランニングを実施することで、必要な保障額、目標資産、投資性資産の適正などをヒアリングする。
- ② 特定保険商品ご加入のお客様は当社の定める「特定保険契約の募集プロセス」に則り、募集・保全活動を行います。
- ③ 損害保険商品ご加入のお客様は当社の定める「当社の保険募集管理体制について」「保全業務マニュアル」に則り募集・保全活動を行います。
- ④ お客様のライフスタイルの変化により、定期的な面談・電話などをご希望されない場合も新たな情報提供やフォローアップ方法をお選びいただけるよう公式LINE等を活用し対応いたします。

【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

《基本方針》

「お客様にとって本当に必要な商品は何か？」を常に心がけ、ジャストフィットな商品をご提案できる専門性の高い人材・社内外にコミュニケーションが取れる人材を育成できる環境をつくります。

《具体的な取組》

- ① 原則 1 具体的な取組①
- ② 原則 2 具体的な取組①
- ③ 当社社員に対する評価制度は業績評価に加え本宣言 K P I も考慮して行います。

※ 【原則〇】以下は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」における「顧客」を「お客様」と置き換え掲載しております。

お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みに関する進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定しました。

（※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のこと。）

F D 宣言、K P I 設定年度 2025 年 6 月以降、毎年度 6 月更新予定

	指標	確認ポイント	目標値	2025 年	2026 年	2027 年
①	社内研修回数	専門知識を高め、お客様サービス向上と社員育成を図る	36 回/年			
	契約継続率 生命保険 13 ケ月 損害保険 12 ケ月	代理店としての総合的な品質の 基準としての指標 ※保険期間 1 年未満の短期契約を除く	生命保険 98%以上 損害保険 85%以上			
	お客様の声 （苦情）	業務品質の向上と社員育成の現 在地としての指標 （発生数/保有契約数） 苦情の解決率（解決数/発生数）	苦情 1%以下 解決 100%			

株式会社 H U B