

## お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

岡山県共済協同組合（以下「当組合」）は、「お客さまの抱えるリスクを把握し、適切な共済や保険の提供を通して安心・安全な生活や経営の実現に貢献する」ことを組合理念に掲げています。

当組合は、金融庁が策定した【顧客本位の業務運営に関する原則】に基づき、「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言：フィデューシャリデューティ宣言）を策定して、「お客さま第一の業務運営」を適切に推進していくために、「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、お客さまへの更なるサービス向上に取り組んでまいります。

### 基本的な方針

【方針1】「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、その実現に積極的な取組 《原則1》

\*当組合は「お客さま本位」を実践し、お客さまに信頼される保険代理店を目標として、その実現に向け、「お客さま本位」の業務運営に積極的に取り組んでまいります。

#### 【取り組み】

- より良い業務運営を実現するため、方針は定期的に見直しを図ります。
- 策定した方針は、組合ホームページに掲載します。

【方針2】お客さまの最善の利益の追求 《原則2》

\*当組合は、お客さまからのご意見・ご要望に耳を傾け、適切に対応いたします。また、お客さまからのご意見は業務品質の向上に活かします。

\*お客さまのご意向や属性に沿えるよう、取扱いしている複数の保険会社、保険商品の中からご提案・ご提供します。（比較推奨販売の遵守）

#### 【取り組み】

- お客さまから寄せられた声（お問い合わせ、相談、要望、苦情、感謝等）に耳を傾け、日々のお客さまサービスの改善に活かします。
- お客さまの声は、業務品質向上のため職員全員で共有し、原因分析、改善策を協議し、再発防止や更なるサービス向上に活かします。

【方針3】利益相反の適切な対応 《原則3》

\*保険契約に際し、お客さまとの利益相反の有無を確認し、利益相反の可能性がある場合は適切に対応します。

\*取扱保険会社で同種の商品があり手数料に差異がある場合は、あくまでもお客さまのご意向に沿った商品をご提案します。

#### 【取り組み】

- お客さまに不利益になりうる保険募集を行わないよう、お客さまに対し、募集の際に意向確認から契約までの状況をデータ保管し定期的に見直すことで、お客さま満足度向上につなげます。

・業務知識（商品・サービス・周辺知識・コンプライアンス）の向上を図るために、人材育成計画、研修計画を策定、実行します。また、最新のコンプライアンス研修を受講します。

【方針4】お客さまへの重要な情報の提供

《原則5》

\*募集に際しては、保険業法に定められている「意向把握義務」「情報提供義務」などを着実にまいります。

\*保険商品の内容をご提案する際には、重要な情報を記載した「重要事項説明書」「注意喚起情報」をお渡しして分かりやすくご説明します。

\*推奨する保険商品に関しては、選定理由を含め商品内容を分かりやすく説明します。特にご高齢のお客さまには、ご家族のご同席やご同意をお願いし、より丁寧に説明します。

【取り組み】

・口頭による説明だけでなく、商品内容を明解に例示した「商品パンフレット」等を活用し、お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、分かりやすく説明をおこないます。

・原則、お客さまへのご案内を満期2か月前まで、証券を保険始期日7日前までにお届けできるように更新手続きを完了することでお客さまのご安心に繋がります。

【方針5】お客さまにふさわしいサービスの提供

《原則6》

\*当組合は、お客さまの「万一の際」にお役に立てるよう日々研鑽に努め、ご満足いただける最高のサービスをお届けします。また、ご高齢のお客さま等特に配慮を必要とされるお客さまについては、理解を深めていただくために専門用語はできるだけ控え、理解しやすい言葉での説明を心がけます。

【取り組み】

・事故対応力を強化するため、人材育成、研修計画に織り込み、適宜・適切な教育を実施し、お客さまの万一の時に役に立てるよう努めます。

・事故の対応状況の一元管理を行い、お客さまや保険会社との円滑な情報共有を実現し、早期解決に向けて対応します。

【方針6】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

《原則7》

\*当組合は、職員一人ひとりが「お客さま本位の業務運営」の定着を目指して、従業員研修を実施する他、適切なガバナンス体制の構築に向けて体制の整備を目指してまいります。

【取り組み】

・損害保険会社のコンプライアンス研修を受講し、継続的な「お客さま本位の業務運営」の方針浸透及び意識向上を目指します。

・組合職員の評価制度において、お客さま本位の業務運営のKPIを評価項目として設定し、職員品質の向上の取り組みを強化しています。

更新日 2025. 10. 1



岡山県共済  
岡山県共済協同組合

## 取り組み結果の公表（KPI公表）

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）を定めております。お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、その取り組み状況を公表いたします。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

■2025年9月末時点

	目標値	現状値
お客さまの声集積向上と情報共有による改善率	100%	100%
損保取扱保険料	前年対比 100%	108.65%
損保 満期更改継続率	100%	90.44%
14日前早期更改率	100%	73.25%
対応履歴の記録（損害保険）	100%（全件記録）	100%
計上不備率の低減（前年比で減少）	不備 0（ゼロ）	軽微な不備 3件
保険商品の動向把握（新日本保険新聞の購読）	4回/月	4回/月実施
損保研修計画：実施・受講率（必須eラーニング）	受講率 100%	受講率 100%
代理店自己点検	年 1回実施	2025. 6. 11 実施済
募集人自己点検	年 1回実施	2025. 6. 30 実施済
月 1回の課内会議実施	実施率 100%	受講率 100%
ペーパーレス計上（対応可能な商品）	50%以上	実績 100%
情報セキュリティ事故件数	0（ゼロ）	0（ゼロ）
キャッシュレス割合（損保）	90%以上	95%
改善に向けた組合内規則の見直し	随時	継続中



**岡山県共済**  
岡山県共済協同組合

## 原則と当組合の取り組み方針

原則	顧客本位の業務運営方針に関する評価指針 KPI
原則1 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。	
原則2 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。	①NPSアンケート ②社内外の研修(e ラーニング他) ③意向確認シートの作成(聴き取り調査)
原則3 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。	②社内外の研修(e ラーニング他) ③意向確認シートの作成(聴き取り調査)
原則4 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。	※保険会社が提供する各種商品にお客さまが負担する手数料が明示されていないため、当組合は「手数料の明確化」を実施しておりません。 今後、金融業界に環境の変化があれば、取引保険会社と連携して適切な対応をとります。
原則5 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。	①NPSアンケート ②社内外の研修(e ラーニング他) ③意向確認シートの作成(聴き取り調査) ④保険証券の早期提供(早期更新推進2週間前)
原則6 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。	①NPSアンケート ②社内外の研修(e ラーニング他) ③意向確認シートの作成(聴き取り調査) ④保険証券の早期提供(早期更新推進 4 週間前)
原則7 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。	②社内外の研修(e ラーニング他) ③意向確認シートの作成(聴き取り調査) ④保険証券の早期提供(早期更新推進2週間前)

