お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

2026 年 6 月 30 日
有限会社 オフィス・ヤマモト

有限会社オフィス・ヤマモト（以下、「当社」）では、「みんなが“選びたくなる”満足度の高い保険代理店」を目指し、関わる全ての方々に“オフィス・ヤマモトを選んでよかった”と感じていただける満足度の高い仕事を追及し続けます。信頼できる、身近なパートナーとして気軽に質問・相談ができる存在であり続けるため、「お客さま本位」の業務運営について下記の通り方針を定め、実行してまいります。

【方針1】 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等（原則1）

当社は、スタッフ 1 人 1 人が「お客さまの会社や家庭に属する一員」という気持ちで、お客さま本位の最適な提案をさせていただくことを大切にしています。
お客さま本位の業務運営を実現するための明確な方針を以下（方針2～7）の通り策定・公表するとともに、当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表します。

［具体的取組①］
- 本方針については、よりよい業務運営を目指し、定期的に見直します（年 1 回）。
- 当社ではより良い業務運営が実践できているかを確認するため、「募集人自己点検（年 2 回）」および「代理店自己点検（年 1 回）」を実施しています。
- 点検において確認された改善事項については、社内会議においてその原因と改善案について話し合い、取組みの見直しを図ります。

【方針 2】 お客さまの最善の利益の追求（原則 2）

当社では、お客さまに対し誠実・公正な業務を行い、代理店都合ではなくお客さまにとって最も適した商品やサービスの提供ができるよう、保険の専門性を高め、常に学び続ける姿勢を大切にしています。
また、保険商品の提案時だけでなく、事故や災害が起きたときの対応においても、代理店が積極的にサポートをするなど、継続的なサービスの提供に努めます。
お客さまが気づいていなかったリスクや必要性の理解が浅かったリスクに対する情報提供の機会を設けるなど、販売後もお客さまのリスクを回避・軽減できるご提案（リスクコンサルティング）に努めます。
そして、お客さま視点でのサービスの提供に努めた結果としてお客さまの定着や企業成長（収益確保）を実現し、安定したサービスの提供につなげてまいります。

［具体的取組②］
- 社内外のルールを理解し、適切な職業倫理観を養えるよう、コンプライアンス研修（年 6～8 回）を実施します。
- 保険の専門性を高めるため、保険商品および周辺知識等についての勉強会（年 3～4 回）を実施します。
- 「“お客さまの視点”を大切にしたサービスの提供を実現するための行動指針」を定め、社内会議（年 8～10 回）にて読み合わせを行い、社員の意識向上を図り、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めます。
- 定期的な情報提供を行い、リスク回避・軽減につながるプランの提案を実践します。

【方針３】 利益相反の適切な管理（原則３）

当社では、保険商品のご案内の際には、お客さまが利益相反の可能性を判断するために必要な情報として、当社の販売方針（推奨理由等）を適切に説明いたします。なお、推奨販売においては、手数料の多少に左右されないプラン選定を行い、お客さまが比較販売を希望される場合には複数の商品を偏りなく説明できるように努めます。
また、取引におけるお客さま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していきます。

［具体的取組③］

- 販売方針（推奨理由等）については、定期的な見直し（年 1 回）を行います。また、適切な説明を実践できるよう、ロールプレイング形式の研修（年 1～2 回）を実施します。
- 取扱いのある各保険会社の保険商品を偏りなく説明できるよう、定期的な勉強会（年 3～4 回）を実施します。
- お客さまの意向に沿った商品提案・申込みとなっているか、意向把握・確認シートの内容については、販売した募集人以外のスタッフによるチェックを行う体制としています。

【方針4】 重要な情報のわかりやすい提供（原則５）

当社では、お客様との間に専門的な知識の差があることを前提に、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解できるよう、専門用語の使用をできる限り控え、事故事例等も示しながらわかりやすく説明するように努めます。また、サービスの基本的な利益（リターン）だけでなく損失その他リスク、取引条件を明確にするなど、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

［具体的取組④］

保険をご案内する際のマニュアルを策定し、保険募集にあたって必要な事項（権限明示、意向把握、推奨販売/比較説明、商品説明、重要事項説明、公的保険制度の説明や重複保険の確認、意向確認など）を着実に実践できる仕組みづくりに努め、策定したマニュアルについては、ロールプレイング形式の研修（年 1～2 回）を実施します。

【方針5】 お客さまにふさわしいサービスの提供（原則６）

当社では、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズ把握を積極的に行い、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組織、販売・推奨等に努めます。お客さまの表情、声、言葉を大切にし、心配りとコミュニケーションを心がけることで、顧客の意向を十分に反映できているか確認しながらご案内いたします。また、万が一の場合に迅速に対応できる組織づくりを目指し、長期的なフォローアップ体制を構築します。

［具体的取組⑤］
- 商品を案内する際には、「加入の目的」や「ご意向」の把握、「ライフプラン」など、お客さまを取り巻く環境についてのヒアリングを十分に行い、意向把握・シートに記録し、 商品を提案する際にはお客さまが納得して手にしていただけるよう、お客さまの意向に沿った商品提案・申込みとなっているか、事前にヒアリングした意向把握・確認シートの内容と照らし合わせながらご案内し、意向確認を行います。
- 金融知識に自信がないお客さまやご高齢のお客さま等に対しては、丁寧で分かりやすい説明に加え、複数回の面談や複数人での募集により、判断するに十分な時間を確保したうえでご案内いたします。
- ご契約後は、社会の仕組みや法律の改定等についてお役立ていただける情報の提供やライフプランに基づく補償の見直しなど、長期的なフォローアップを行います。
- 当社では、早期更改手続き、契約内容の変更や保険請求事案、保険事故発生時に迅速に対応できるよう、情報管理システム（VOS）を導入し、営業担当 1 人がお客さまの専任担当ではなく、全スタッフがお客さまの担当者という意識をもってお客さまサポートをできる体制づくりに努めています。
- 当社では、日々の朝礼において前日に発生したお客さまの声（お褒め・ご意見・苦情等）を確認し、社内会議（年 10～12 回）において内容の共有と改善について話し合いを行い、必要に応じて保険会社に共有・フィードバックを行い、連携を図りながら業務改善を行っています。
- 当社が取り扱う保険会社については、プロダクトガバナンスの実効性を確保するためにも、保険会社が発行するディスクロージャー誌やホームページ上での開示情報など基に取組みの把握に努め、商品の選定や推奨販売方針等の見直しを適宜行います。

【方針6】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 7）

当社では、方針として定めた事項をスタッフ全員が遂行できるよう、定期的に教育・研修を行います。また、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取扱い、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、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の整備に努めます。

［具体的取組⑥］
- 当社では社員全員が会社の方針を明確に理解できるよう、年度初めの社内全体会議において、本方針（宣言）の内容について理解を深める時間を確保します。また、社員全員が実行力を持って取り組めるよう、「お客さま本位の業務運営」の原則に基づく具体的取組についての意見交換や話し合いを行い、見直しや改善を図ります。
- 社員の報酬については、手数料に基づく商品販売の偏りが生じないよう、固定給制を基本としており、販売実績のみで判断する報酬・業績評価は行いません。

＜補足事項＞宣言の対象としていない事項について（原則4～6、補充原則1～5における非該当項目）

※当社は手数料開示義務のある特定保険契約等（外貨建て変額保険等といった投資性商品等）については取扱いや販売実績がないため、宣言の対象としておりません。（原則4）

※当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして取り扱うことがないため、宣言の対象としておりません。（原則 5-注 2）（原則 6-注 2）

※当社は投資性のある商品を取り扱っていない為、宣言の対象としておりません。（原則 6-注 6、注 7）

※当社は金融商品の組成に携わることがないため、宣言の対象としておりません。（原則 6-注 3）（補充原則 1～5）