

お客さま本位の業務運営方針

株式会社 PUBLIC は、「万民と公平」の理念のもと、すべてのお客さまに対して誠実でわかりやすいサービスを提供し、信頼される保険代理店を目指します。

本方針は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」、保険業法第 294 条・第 294 条の 2、および金融庁監督指針 II-4-2（顧客本位の業務運営）に準拠します。また、統合業務マニュアルに定める各手順と一体として運用します。

1. お客さま第一の方針策定・公表

本方針を策定・公開し、PDCA を回して継続的な改善に取り組みます。

2. お客さまの最善の利益の追求

特定の誰かの都合ではなく、お客さまにとっての合理性・納得感を最優先に、保険加入後も「当社で加入してよかった」と感じていただけるご案内を行います。お客さまの意向を正確に把握し、ライフプランや事業リスクに応じた最適な提案を行います。契約後も継続的な見直しを行い、公平で誠実な対応を徹底します。意向把握書面は統合業務マニュアルの定める様式を使用します。

3. 利益相反の適切な管理

お客さまとの取引を害することがないように、利益相反のおそれがある取引・取扱いを正しく把握し、未然に防止する体制を整えます。判断に迷う事案が生じた場合には「お客さま利益優先」を徹底します。必要に応じて、利益相反に関する情報を分かりやすく説明し、お客さまの判断に資する情報提供を行います。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

お客さまのご意向、金融知識、ご加入目的を十分に把握したうえで、補償内容・リスク・除外事項などの重要な情報を強調し、わかりやすく説明します。商品特性やお客さまの理解度に応じて、資料・説明方法を工夫します。保障内容・保険料・サービスを総合的に踏まえ、メリットだけでなく注意点も含めて誠実に説明します。

5. お客さまの状況に応じた最適な提案（適合性）

商品の複雑さやリスクに応じて説明の仕方や資料を工夫し、お客さまの状況に適合した提案を行います。ご高齢のお客さまへの説明は、理解度に応じて説明方法を工夫し、必要に応じてご家族同席等により、ご家族にも理解いただける説明を行います。ご契約前だけでなく、ご加入後も生活環境の変化や災害リスクの変化を踏まえ、適切な見直し・情報提供などのアフターフォローを行います。

6. 比較推奨販売の適正実施

複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、比較推奨販売方針（現行：八方式）に基づく手順を遵守し、推奨理由を記録します。2026 年 6 月以降は口方式へ移行し、お客さまの意向を起点とした手順を適用します。

7. お客さまの声の活用（品質向上）

お客さまからいただくご要望、お褒めの言葉、苦情等は「お客さまの声」として記録し、社内で共有して、説明品質・募集品質・業務品質の向上に活かします。重要な苦情・不具合については、原因分析・再発防止策の策定・実施・フォローを行います。事故・災害時には、迅速かつ丁寧な対応に努め、必要書類や手続の案内を分かりやすく行います。

8. 人材育成と継続的な改善

お客さま本位の業務運営を実現するため、全従業員が「お客さま第一」の文化を共有し実践できるよう、教育研修（研修・OJT 等）を通じて動機づけを行います。経営層は継続的にメッセージを発信し、従業員一人ひとりが顧客本位の視点を持って業務に取り組む体制を整えます。お客さまの声の内容や改善状況は、役員・社員の評価へ適切に反映し、継続的な改善につなげます。

【注記】本方針の法令・指針上の根拠
本方針は、以下の法令・監督指針に基づき策定しています。

項目	根拠法令・指針
適合性原則・意向把握義務	保険業法第 294 条の 2
顧客の最善の利益の確保	保険業法第 294 条の 3
情報提供義務（重要事項説明）	保険業法第 294 条、保険業法施行規則第 234 条
禁止行為（不告知教唆等）	保険業法第 300 条
苦情処理・紛争解決対応	保険業法第 307 条
個人情報 の適正管理	個人情報 の保護に関する法律、保険業法施行規則第 234 条の 2
募集人の体制整備義務	保険業法第 294 条の 4
顧客本位の業務運営（原則）	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017 年 3 月策定・2021 年 1 月改訂・2024 年 9 月改訂）
募集管理態勢の整備	金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針」Ⅱ-4-2
代理店の業務運営管理	金融庁「保険会社向けの総合的な監督指針」Ⅳ-3