

『お客様と共に お客様の明日を考える』宣言

株式会社セントラルパートナーズ フィデューシャリー・デューティー(FD)宣言



はじめに

株式会社セントラルパートナーズ(以下「当社」)は、お客様一人ひとりの「ありたい未来」に耳を傾けることを使命とし、保険募集業務に取り組んでおります。

当社は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、2017年9月26日に『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言を策定・公表いたしました。

本宣言に基づく取組状況は、当社ホームページに『取組状況・成果指標(KPI)』として公表しております。

また、より良い業務運営の実現に向け、取組内容を定期的に見直しており、直近では2025年10月1日付で改訂を行いました。当社は、顧客本位の業務運営を確実に実現するため、全従業員が一丸となり、継続的な改善に努めてまいります。

2017年9月26日 策定

2025年10月1日 改定

株式会社セントラルパートナーズ 従業員一同
代表取締役社長 熊谷 啓

本取組方針の【原則】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「原則」という。)のどの原則に対応しているかを示しております。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

原則2 顧客の最善の利益の追求

取組方針① お客様の利益を第一に考えた誠実な業務運営

当社は、すべてのお客様にとって最も良い選択をしていただけるよう、誠実で公正な業務運営を行います。保険募集にあたっては、専門的な知識と高い倫理観を持ったスタッフが、お客様の立場に立ってご案内します。また、この考え方を一時的なものにせず、会社全体の文化として根付かせるため、次の取組を行っています。

・専門性の維持と向上

募集人は、保険会社が定める研修や資格試験を受講し、常に最新の知識を身につけています。さらに、FP資格取得など自己啓発を支援する制度を整えています。

・企業文化としての定着

年に1度、品質管理部による研修を全社員対象に実施し、顧客本位の理念を再確認しています。さらに、取組状況や成果指標（KPI）を社内イントラネットで公開し、継続的な改善を行っています。

・誠実・公正な対応の徹底

お客様の利益を最優先に考え、短期的な収益や会社都合での提案は行いません。推奨理由を明確に説明し、複数の選択肢からお客様に合った商品をご案内します。

当社は、こうした取組を通じて、お客様の最善の利益を守り続けることをお約束します。

原則3 利益相反の適切な管理

取組方針② 公平な提案を実現するための管理体制

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることがないよう、利益相反の防止に取り組んでいます。保険代理店として、保険会社から代理店手数料を受け取る仕組みがありますが、そのことがお客様への提案に影響しないよう、次の体制を整えています。

・公平な提案を行うための専任チーム体制

保険会社ごとに専門チームを設け、特定の会社に偏った提案を防ぎます。お客様が他社の商品をご希望の場合や、体況などの理由で案内が難しい場合は、別のチームが対応します。

・推奨理由の明確化

どの保険商品をおすすめする場合も、その理由をわかりやすく説明します。保障内容や保険料、当社の取扱実績などを総合的に判断し、最適な商品をご案内します。

・経営層による管理と検証

経営層会議で、推奨する保険会社や商品を選定し、販売割合や目標を決定します。これにより、営業現場での提案が公正に行われるよう管理しています。

当社は、こうした仕組みを通じて、お客様の利益を守り、安心して保険を選んでいただける環境を提供します。

原則5 重要な情報の分かりやすい提供

取組方針③ 保険内容を正しく理解いただくための丁寧な説明

当社は、お客様が保険を正しく理解し、納得してご契約いただけるよう、重要な情報を漏れなく、正しく、分かりやすくお伝えすることを徹底しています。保険は複雑な仕組みを持つ商品であるため、情報不足や誤解がないよう、次の取組を行っています。

・説明項目のチェック体制

どの募集人も標準的に説明できるよう「募集チェックシート」を作成し、募集時には全ての項目を説明することを徹底しました。「募集チェックシート」の項目が全て案内できていない募集については成績計上を行わないことで、募集人への徹底を図っています。

・わかりやすい資料の活用

契約概要や注意喚起情報を交付し、資料を見ながら説明を行うことで、お客様が理解しやすい環境を整えています。

・選定理由の明示

お客様のニーズや意向に基づき、推奨する保険商品の理由を説明します。

・高齢のお客様への特別な配慮

2024年2月に当社独自の高齢者対応ルールを定め、ご高齢のお客様への募集には特別な配慮を実施しています。

当社は、こうした取組を通じて、お客様が十分に理解したうえで保険を選べるよう努めています。

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

取組方針④ お客様に最適な保険と継続的なサポートの提供

当社は、お客様一人ひとりの状況やご希望に合わせて、お客様の最善の利益を追求し、一人ひとりにふさわしい保険サービスをご提供します。保険は長期にわたる大切な契約であるため、次の取組を行っています。

・顧客の意向・ライフプランの把握

お客様の年齢、家族構成、資産状況、保険の目的を丁寧に確認し、ライフプランに沿った提案を行います。

・複数商品の中から最適な選択肢をご案内

複数の保険会社の商品を取り扱っているため、比較可能な情報を提供し、お客様にとって最もふさわしい商品をご提案します。

・契約後の継続的なサポート

ご契約後も、保険内容の見直しや給付金請求漏れの確認、住所変更などの保全対応を定期的に行います。保険料未納による失効防止のためのフォローも実施します。

・従業員教育と顧客への情報提供

募集人に対して商品知識や法令遵守の研修を定期的を実施し、顧客には保険の基本知識を分かりやすく説明します。

当社は、こうした取組を通じて、お客様が安心して保険を選び、長くご契約を続けられるよう全力でサポートします。

原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

取組方針⑤ 顧客本位を実現するための評価制度と教育体制

当社は、お客様の利益を最優先に考えた業務運営を実現するため、評価・報酬制度を手数料や短期収益に偏らない仕組みに整えています。安心して保険を選んでいただけるよう、次の取組を行っています。

・公正な評価制度

営業成績だけでなく、契約継続率や顧客満足度、苦情対応の適正性を評価に反映します。

・固定給を基本とした給与体系

手数料偏重を避けるため、固定給を中心とした給与体系を導入し、賞与には不成立率や早期消滅率などの品質指標を組み込んでいます

・継続的な教育・研修

品質管理部による研修を毎月実施し、コンプライアンス意識や顧客本位の業務運営に関する知識を強化しています。

・ガバナンス体制の強化

通話ログのモニタリングや内部監査を定期的に行い、業務の適正性を確認しています。改善が必要な場合は、責任者会議で共有し、再発防止策を徹底します。

当社は、こうした仕組みにより、従業員が常に顧客利益を第一に考え、誠実な業務を行う企業文化を築いてまいります。

原則4／原則5(注2)／原則6(注2・3・6・7)／補充原則

取組方針⑥ その他方針

・手数料について

当社が取り扱う保険商品においては、保険料以外にお客様が負担する手数料や費用は一切発生しません。そのため、当該原則に基づく手数料等の明確化に関する取組みは不要であり、非該当となります。なお、当社は保険会社から販売手数料を受け取りますが、これはお客様の保険料に含まれており、追加の負担はございません。

・取扱商品について

当社が取り扱う商品は、医療保険・がん保険・死亡保険など、保障内容が明確で構造が単純な保険商品です。これらは、金融庁ガイドラインで複雑性や高リスク性が指摘される「外貨建て保険」「変額型保険」「仕組債等の構造的な商品」には該当しません。また、元本割れや市場変動リスクを伴う商品は取り扱っておらず、保険金額や給付条件が契約時に確定しているため、顧客にとって理解しやすい商品構造となっています。

・パッケージ販売について

お客様のご意向に合わせた商品を取扱商品の中からお提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。

・金融商品の組成について

当社は乗合保険代理店であるため、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。

おわりに

当社は、これらの取組によりお客様中心の業務運営をより推進し、
これまで以上に『お客様と共にお客様の明日を考える』宣言を基本方針とし努めてまいります。