

令和7年4月1日

お客さま本位の業務運営に関する方針（FD方針）

一般社団法人長野県医師会

一般社団法人長野県医師会（以下、「当会」）は、損害保険代理店業務を行うにあたり、「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまのニーズや利益にそった保険商品をご提供するために、以下の方針に基づき業務運営を行います。

1. お客さま本位の業務運営（原則1）

当会は、お客さまの立場に立ち、誠実かつ公正に保険代理店業務を行います。お客さまの取り巻くリスクを十分に理解し、お客さま本位の業務運営を行います。

<アクションプラン>

- ・ お客さま（医療機関）の規模等を確認したうえで保険提案を行います
- ・ 不要な補償の付加や過度な保険加入を勧めません

2. お客さまの最善の利益の追求（原則2）

当会は、お客さまの実情やニーズを的確に把握し、必要性・合理性の高い商品の提供に努めます。

<アクションプラン>

- ・ お客さま（医療機関）の実態に即した補償内容を検討します
- ・ 団体扱い制度がある場合は、仕組みとメリット・留意点を説明します

3. 利益相反の適切な管理（原則3）

当会は、保険代理店業務において、保険会社から受領する手数料等により会員の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の管理に努めます。

商品選定にあたっては、手数料水準のみを基準とせず、お客さまにとっての有用性を重視します。

<アクションプラン>

- ・ 商品選定理由を、補償内容等の観点から説明できるよう整理する
- ・ お客さまからの求めに応じて、取扱保険会社（損保 or 生保）を説明する

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当会は、お客さまに対して保険商品の内容、補償範囲、免責事項、保険料、解約時の取り扱い等について、重要な情報を十分に提供します。

保険商品について、分かりやすいパンフレットの作成をします。

<アクションプラン>

- ・契約時・更新時に、補償内容および免責事項を説明する
- ・保険金が支払われない主な事例を説明する

5. お客さまにふさわしいサービスの提供 (原則6)

当会は、お客さまに適切な保険商品をお選びいただけるよう、幅広くかつ高品質な商品の充実に努めます。

<アクションプラン>

契約後も、見直しや事故対応等について適切に対応します。

- ・医療制度改正等が保険に影響する場合、情報提供を行う
- ・お客様からの事故対応の照会に対し、進捗状況を確認のうえ回答する

6. 従業員教育・研修の推進 (原則7)

当会は、本方針の趣旨を従業員に周知徹底し、保険業務に関する知識およびスキルの向上に努めます。お客様から寄せられる意見・要望・苦情等を「お客様の声」として受止め、業務運営やサービス品質の向上に努めます。

<アクションプラン>

お客さま本位の業務運営が実施されるよう、継続的な教育・研修を実施します。

- ・代理店業務担当者に対し、研修を実施する
- ・業務手続きについて、定期的に確認を行う
- ・「お客様の声」を記録・分析し、継続的な改善を行う

お客さま本位の業務運営に関する方針」の 定着度を評価するための指標（K P I）の公表

当会は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき業務運営の取り組み状況を客観的に評価するため、重要事項評価指標（K P I）を設定しています。今後も定期的に見直しを行い、より良いサービス提供に努めてまいります。

<2025 年度目標>

1. キャッシュレス化率：100%
2. 継続率：自動車保険 95%、火災保険 95%
3. 7 日前証券作成率：90%
4. 口座振替ペーパーレス化率：80%
5. 保険募集人向け研修受講率：100%

<2024 年度末実績>

1. キャッシュレス化率：98.3%
2. 継続率：自動車保険 94.4%、火災保険 100%
3. 早期更改率：93.9%
4. 口座振替ペーパーレス化率：対象なし
5. 保険募集人向け研修受講率：100%