
お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社九電工ホームは保険代理店として、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」（FD 宣言＝フィデューシャリデューティ宣言）を策定いたしました。

当社は、「夢を創る、未来を守る」という経営理念のもと、達成に向け全力で取組んでまいります。

方針 1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します（原則 1）

当社は、あらゆるお客様との接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。この方針は、ホームページに掲載し、定期的に見直していきます。

方針 2 『お客様の声』の積極的な収集と活用を行います（原則 2）

当社はスタッフひとりひとりが高い職業倫理のもとにお客様と丁寧に向き合い、お客様からの声を幅広く収集し、日々の気づきを社員全員で共有して業務品質の向上に努めてまいります。特に苦情（不満足のお声）に関しては、解決に向けて誠心誠意対応し、必要に応じ再発防止策を直ちに検討します。

方針 3 重要な情報を分かりやすくご案内いたします（原則 3・5）

当社は、お客様の知識、保険の加入目的等を総合的に検討し、ご提案する商品・リスクやご提案する理由等の情報について、お客様に良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、誤解を招かぬように工夫して説明し、お客様にとって最善の利益となるような提案を心がけます。また、万が一、利益相反となるおそれがある場合は、その旨をきちんとご説明いたします。特に 70 歳以上の高齢者及び障害のあるお客様には、より留意して対応いたします。

方針 4 お客様に寄り添った保険サービスを提供します（原則 6）

万が一の事故やケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。また、事故時に適切な補償内容を確認いただくため、早期の更改手続きで満期日前の証券のお届けを心がけます。

方針 5 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します（原則 2・5・7）

当社は、スタッフひとりひとりが、自己研鑽のための各種研修会への参加、周辺知識の習得、お客様情報整理などを積極的に行い、また行えるような社内体制を整え、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

※原則 4 の不採用について

原則 4 手数料の明確化については、当社が販売する損害保険・生命保険において、保険料以外の費用は発生せず、説明すべき項目に該当がほとんどないことから、採用しません。

上記方針を当社の業務運営方針と定め、その定着を図るため、別途 KPI をさだめ、HP にて一定期間ごとに発表いたします。また、KPI は定着度合いをみながら随時変更いたします。

以上

2026 年 2 月 株式会社九電工ホーム 保険事業部