２０２６年3月1日

㈱三五パートナーズ

フィデューシャリー・デューティー（ＦＤ）方針

1. 目的

当社は、損害保険代理店として顧客の信頼を維持・向上させるため、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営」の趣旨を踏まえ、顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を徹底することを目的として、本方針を定めます。

2. 適用範囲

本方針は、当社の取締役、役員、従業員および当社が委託するすべての外部業務委託先（以下「従業員等」）に適用します。取扱商品は当社が取り扱うすべての損害保険商品および付随サービスを対象とします。

3. 基本方針（基本姿勢）

・顧客の最善の利益を優先すること（顧客本位の判断）

・顧客に対して誠実かつ公正に対応すること

・顧客の理解を促進するため、適切・十分な情報提供を行うこと

・利益相反を適切に管理・開示すること

・役職員の適切な知識・能力を確保し、継続的に育成すること

・業務運営状況を定期的に点検・開示し、改善を図ること

（金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」等の趣旨に沿った内容とする）

4. 具体的措置

4.1 顧客本位の業務運営（原則１）

・顧客のニーズ・目的・リスク許容度を適切に把握するためのヒアリングを行い、その結果に基づいて商品提案を行います。

・顧客の個別事情に応じた最適な保険設計を行い、必要に応じて複数の選択肢とその比較を提示します。

4.2 情報提供と説明責任（原則４）

・商品の主な内容、重要な注意点（免責事項、補償の範囲、保険金支払条件、解約等に伴う不利益）を分かりやすく説明します。

・手数料・報酬体系、代理店手数料や保険会社との関係など、顧客の意思決定に影響を及ぼす情報は適切に開示します。

・書面（契約概要、重要事項説明書等）や口頭での説明を組み合わせ、顧客の理解を確認した上で手続を進めます。

4.3 利益相反の管理（原則３）

・利益相反の可能性がある状況（特定保険会社への偏重、インセンティブ設計等）を把握し、事前に管理体制を整備します。

・利益相反が顧客の不利益につながる可能性がある場合は、当該事実および影響を顧客に開示し、必要に応じて代替案を提示します。

・利益相反管理のための内部ルール（識別・記録・是正措置）を整備し、定期的に見直します。

4.4 苦情対応・顧客からのフィードバック

・相談窓口を明確にし、迅速かつ公正に対応します。苦情対応手順を文書化し、記録を保存します。

・顧客満足度調査や面談でのフィードバックを活用し、商品・サービス改善に反映させます。

4.5 従業員の教育・管理（原則５）

・全従業員に対して、FD 方針の周知徹底と、保険商品知識、法令順守、説明責任、利益相反管理に関する定期的な研修を実施します。

・新入社員教育、外部資格取得支援、事例検討会などを通じて実務能力と倫理観を向上します。

4.6 内部管理体制・監査（原則２、原則７）

・FD 方針の実行状況の定期的な内部監査・業務チェックを行い、方針の順守状況や改善点を評価します。
必要に応じて外部専門家によるレビューを受けます。

4.7 情報管理・個人情報保護

・顧客情報の適正な取得・利用・保管を徹底し、個人情報保護法等の関連法令を遵守します。

・情報漏洩リスクに対する技術的・組織的対策を講じます。

4.8 開示・説明（原則６）

・当社の FD 方針、主要な業務運営の方針や、相談窓口等は、当社ウェブサイトや店頭で公表します。

・顧客に対する説明責任を果たすため、重要な情報は文書での提供を基本とします。

5. 実施・見直し

・本方針の制定・改定は経営トップの承認のもと行います。

・本方針の有効性については、年 1 回以上の頻度でレビューを行い、必要に応じて改定します。

・レビューの結果および主要改善事項は社内で共有し、関係者の理解を深めます。

6. 付則

・本方針は策定日より施行します。

・本方針に関する問い合わせは、FD 推進責任者（業務室長 0561-34-8301）まで。