

株式会社C r o s s

顧客本位の業務運営に関する方針（FD宣言）

株式会社C r o s s（以下「当社」）は生損保険代理店として、お客さまの人生・事業を守るパートナーであり続けることを使命とします。

当社は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の方針に基づき業務運営を行います。

1、顧客本位の業務運営の実践と定着（原則2）

当社は、常にお客様の最善の利益を追求します。

短期的な販売成果ではなく、長期的な信頼関係の構築を最優先とします。

- ・経営陣が主体となり本方針の浸透を図ります
- ・定期的に取り組状況を検証し、公表・改善します

2、利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、保険会社からの手数料体系に左右されることなく、お客さまに最適な商品選択を行います。

- ・複数商品を比較・説明する体制を整備
- ・推進理由を明確化し記録・管理

3、重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、商品内容・リスク・費用・解約返戻金の重要事項について、専門用語を避け、丁寧かつ誠実に説明します。

- ・「なぜこの商品なのか」を明確に説明
- ・デメリット・注意点も含めたバランス説明
- ・高齢者・法人顧客への特別配慮

4、お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、お客さまの年齢、家族構成、資産状況、事業内容、将来設計等を十分に把握した上で提案を行います。

- ・意向把握の徹底
- ・定期的な契約内容の見直し
- ・経済環境・ライフステージ変化への対応

5, 従業員に対する適切な動機づけとガバナンス体制（原則7）

当社は、販売高偏重ではなく、顧客満足度や継続率等を評価指標とします。

- ・コンプライアンス研修の定期実施
- ・苦情・お客さまの声の分析と改善

6, 成果指標（KPI）の設定と公表

（2025年8月末現在）

当社は、本方針の実効性を高めるため、以下の指標を設定し、定期的に関示します。

- ・苦情発生件数　：　生保0件　損保2件
- ・コンプライアンス研修の実施　：　毎月1回　支社情報交換会実施

7, 方針の見直し

当社の本方針は社会環境・法令改正・顧客ニーズの変化を踏まえ、定期的に見直します。

制定日　2019年9月1日

更新日　2025年9月1日