
お客さま本位の業務運営に関する方針

FD 宣言（お客さま本位の業務運営宣言）

株式会社ピーインシュアランス（以下「当社」）は、保険代理店として、金融庁が示す「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に則り、お客さまの最善の利益を追求し、誠実・公正に業務を行うことを宣言します。当社は、保険商品・サービスの提供にあたり、わかりやすい情報提供と丁寧な意向把握・確認を徹底し、お客さまが納得して選択できる環境を整備します。

また、当社は本方針の実効性を高めるため、取り組み状況を定期的に確認し、継続的に改善します。

本方針は、当社の事務所への掲示およびホームページにて公表いたします。

制定日：2026 年 6 月 1 日

株式会社ピーインシュアランス 代表取締役 橋本 克之

方針 1：お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまの加入目的・家計状況・リスク許容度・ライフプランなどを踏まえ、お客さまにとって合理的な提案をいたします。短期的な販売目標を優先するのではなく、長期的な安心と満足につながる募集・アフターフォローを実施します。

方針 2：分かりやすい情報提供（重要事項の説明）

当社は、商品内容・保障範囲・保険期間・保険料・解約返戻金の有無・注意点等の重要事項について、専門用語を極力避け、理解度を確認しながら説明します。電話、メールなどのご相談が中心であるため、資料の送付なども積極的に活用して視覚的にも分かりやすい情報提供に努めます。

特に、以下のことは丁寧にご案内いたします。

- 保障（補償）されない場合、保険免責、告知義務
- 契約更新、満期、特約変更、保険料改定の可能性
- 価格変動リスク、手数料など（外貨建または変額等を取扱いした場合）

方針 3：お客さまの意向把握・意向確認の徹底

当社は、初回面談から申込までの各段階で、ヒアリングを通じてお客さまの意向を把握し、提案内容が意向に沿っているかを確認します。オンラインでのご相談においても、チャットや音声通話などを活用し、丁寧なコミュニケーションを心がけます。意向把握・意向確認の記録は、システムまたは書面で適切に管理します。

方針 4：利益相反の適切な管理

当社は、取扱保険会社から受け取る手数料などにより、お客さまの利益が不当に損なわれないよう、利益相反のおそれがある取引を把握し、適切に管理します。

複数社比較の考え方（選定基準）を社内で明確にし、お客さまに説明できる体制を整備します。

主力推奨商品（自動車保険、医療・がん保険）を推奨する際には、理由を明確に説明します。

方針 5：適切な商品選定（比較・推奨の考え方）

当社は、商品選定にあたり以下の観点を踏まえます。

- お客さまの意向・ニーズへの適合性
- 必要保障額（補償額）と過不足の有無
- 保険料負担の妥当性、継続可能性
- 保障（補償）内容と免責・制限の理解度

当社の推奨販売方針は以下のとおりです。

- 推奨方針：当社は、お客さまの意向・ニーズに基づき、複数保険会社の商品を比較検討し、口方式による比較推奨を基本とします。但し、お客さまの利便性や商品特性を考慮したうえ、主力推奨商品などを提示する場合があります。その際は、当該商品を推奨する理由を明確に説明します。
- 選定基準：商品特性、保険料、引受範囲、サービス品質、お客さまのニーズへの適合性などを総合的に勘案して最適な商品を提案します。主力推奨商品については、過去の販売実績、お客さまからの評価、保険会社のサポート体制などを考慮して選定します。
- 比較方法：お客さまの意向に沿った同種商品を複数社提示し、保険料、保障（補償）内容、特約などを比較できるよう条件を揃えて見積もりを提示します。

方針 6：高齢のお客さま等への配慮

当社は、高齢のお客さま、理解に配慮が必要なお客さまに対して以下のことに努めます。

- 説明時間の確保、複数回説明、資料の工夫（大きな文字等）
- 必要に応じたご家族同席・第三者同席の提案
- ご意向、理解度の確認を通常より丁寧に実施

方針 7：ご契約後のアフターフォローと事故対応

当社は、ご契約後もお客さまの安心のため以下のことを実施します。

- 契約更新、満期、内容変更の案内
- 住所変更などの契約保全手続き支援
- 事故・給付金請求時の手続き案内、進捗フォロー
- 必要に応じた保障（補償）点検の案内

方針 8：お客さまの声を活かす（苦情・相談対応）

当社は、苦情・相談・要望を真摯に受け止め、原因分析と再発防止に取り組み、サービス改善につなげます。

- 受付窓口：電話／メール／HP お問合せフォーム <https://www.p-insurance.jp/index.php/form/>
- 電話番号：03-5850-3239
- 電話受付時間：9：00 ～ 17：00（土日祝日および当社指定の休日を除く）
- メールアドレス：pic-hoken@pic-jp.com
- 責任者：橋本 克之
- 記録・管理方法：受付票および管理表に記録し、受付日（発生日）から3年間保管
- 重大事案は経営層が関与して再発防止策を策定します

方針 9：従業員教育・ガバナンス（態勢整備）

当社は、本方針を実践するため、募集人教育およびコンプライアンス研修を継続して取り組み、記録を保管します。

- 研修頻度：毎月1回
- テーマ例：意向把握、比較推奨、重要事項説明、苦情対応、個人情報保護など
- 点検：自己点検／内部点検を年1回実施

取り組み状況を示す KPI (※)

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取り組みに関する進捗状況について、定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するため、成果指標（KPI）を以下のとおり設定しました。

(※key performance indicator の略、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標)

	要件	指標	目標値	2025 年度	2024 年度
①	業務品質	デジタル手続率（自動車）	50%	48.8%	37.2%
②		2 週前更改率（全種目）	80%	82.1%	89.8%
③	団体扱取組	デジタル手続率（自動車）	50%	39.5%	30.5%
④		更改率（自動車）	98%	96.9%	97.6%
⑤	業務管理	不祥事件届出	0 件	0 件	0 件