

お客さま本位の業務運営に関する方針（FD宣言）

住宅情報館フィナンシャルサービス株式会社は、住宅情報館株式会社のグループ会社として、お客さま第一の取組み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、「お客さま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ー宣言）を策定いたしました。

住宅をご購入・建築していただいたお客様にご入居後の安心をお届けするため、ライフコンサルティングサポート、損害保険・生命保険のご提案、つなぎ融資に関するご提案など、お客様の良きパートナーとして取組みを行ってまいります。

1. お客さま本位の業務運営方針

当社は、お客さまの最善の利益を図るべく、あらゆる業務運営において、お客さま本位で考え、行動するよう努めてまいります。特に住宅を購入されたお客さまが、安心できるような提案を行っていきます。

《取組》

- ①お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）を制定し、当社ホームページにて公表いたします。
- ②お客さまからいただいた苦情やお褒めの言葉などを、月次のミーティングで社員に共有し、メンバーの気付きに繋げます。苦情をいただいた場合は、お客さまからの申出内容、原因を分析し、再発防止策の策定を行い、再発防止に関する注意喚起を行っていきます。

2. お客さまの最善の利益の追求

当社は、住宅購入に関係するリスクやライフプランを踏まえた上で、お客さまに寄り添い、お客さまの生活の安定、幸福の実現を目指し、永続的な情報提供や商品提供を行います。そのためには、社員のスキルアップや社員間の情報共有が大切であると考えており、人材育成にも力をいれていきます。

《取組》

- ①お客さまとの対話時にうかがっていただきました内容は、すぐにシステムに入力し、記録を残すことで、長期視点でのライフスタイルの変化に合わせて、対応を行ってまいります。
- ②新商品研修や既存商品の改定時研修、業務品質向上の研修などを行い、メンバーの自己研鑽に努めていきます。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまと利益相反が生じる可能性のある取引を把握するように努め、常にお客さまの利益を第一に考えて、利益を不当に害することのないように適切な管理体制を整備します。

《取組》

- ①特定の取扱会社の営業方針に影響を受けることがなく、また代理店手数料の多寡による保険商品の選定を行いません。
- ②推奨販売については、定期的に対応履歴の管理を行います。特に変額保険・外貨建て生命保険などリスクが高い商品の販売を行う場合には、お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるように説明方法等を工夫して、わかりやすい説明を行い、その際の面談記録を管理しています。

4. 手数料等の明確化

当社は、お客さまとの取引の際に、お客さま負担となる費用が発生する場合は、正確にその内容をお伝えし、お客さまが理解できるよう情報提供を行っていきます。

《取組》

変額保険や外貨建て生命保険などの特定商品のご案内にあたっては、変額保険の特別勘定運営費用や外貨建て保険の為替手数料など、発生する費用について、該当保険商品のパンフレット・契約概要・注意喚起情報などを用い、適切な情報提供を行うよう徹底しています。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまとの取引の際に、金融商品・サービスの提供・推奨などに係る重要な情報をお客さまが理解できるように分かりやすく提供します。

《取組》

- ①お客さまへの商品提案にあたり、商品パンフレット・契約概要・注意喚起情報などの説明資料をお渡ししてご説明するなど、お客さまにとって、わかりやすく内容をお伝えできるよう努めます。
- ②生命保険の案内においては、お客さまのご要望に応じてライフプランニングシミュレーションを行うなどして、わかりやすい説明を心がけます。
- ③公的保険制度（公的年金制度・社会保険制度など）の情報提供は、公的保険ポータルなどを用いて、わかりやすく説明します。

6. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまに最適な商品を選択いただけるよう、お客さまの金融商品に関する知識や商品・サービスをご検討される目的、お客さまのご年齢や家族状況、財産状況など総合的に勘案して、ご提案をいたします。

《取組》

- ①当社は、高齢者（70歳以上）取引に際して、各保険会社の取扱ルール一覧をいつでも社員が閲覧できるようにするとともに、高齢者取引を行う際は、より厳格な対応を採用することを基本方針として定め、周知徹底を図ります。
- ②当社は、社員全員が、お客さまへ提案する商品・サービスの内容・仕組み等の理解を深めるよう努めるとともに、お客さまのご意向に対応した提案スキル等を向上できるよう、研修を実施しております。

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、社員の販売推進に関して、過度な目標設定などにより、お客さまの利益を損なうようなことが発生しないよう、計画を策定しております。また専門性やコンプライアンス遵守の観点から研修を実施すると共に、質の高いサービスの提供を目指し、各種資格の支援制度も活かしながら、資格取得などに努めております。

《取組》

- ①月次で社内会議を実施し、お客様の声の共有、組織課題の発見や改善を行っております。
- ②ファイナンシャルプランニングを担当する社員は、全員がFP取得に努めております。

【宣言の定着を測るための成果指標（KPI）】

当社では、お客さま本位の業務運営実践による重要指標を定め、以下を経営指標として設定いたします。
成果指標（KPI）については、定期的に進捗状況を確認いたします。また、「顧客本位の業務運営方針」に則り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

《取組》

1. 損害保険

自動車・火災・新種の満期日前証券率

【目標 1%未満】

2024年度：0.3% 2025年度：0.3% 2026年度：0.2%

2. 火災保険継続率

【目標 80%】

2024年度：79% 2025年度：80% 2026年度：81%

3. FP資格取得者数

【目標 4名】

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則（以下「原則」）」と、
当社の「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）」の対応関係は以下の通りとなります。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社「お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）」
原則 2 顧客の最善の利益の追求	2. お客さまの最善の利益の追求
原則 3 利益相反の適切な管理	3. 利益相反の適切な管理
原則 4 手数料等の明確化	4. 手数料等の明確化
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	5. 重要な情報の分かりやすい提供
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	6. お客さまにふさわしいサービスの提供
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

※当社は、金融商品の組成を行うことはございません。

当社が取扱う金融商品・サービスについて、当社がこれらをパッケージとして販売あるいは推奨等を行うことはございません。
そのため、当該事項に係る原則5(注2)、原則6(注2)(注3)については当社方針の対象とはしておりません。