

<お客様本位の業務運営方針(FD宣言)>

当社は「お客様に保険サービスを通じて安心と安全を提供する事に努力します。」を経営理念とし、お客様に最適な保障を提供しご満足いただけるよう、お客様本位の業務運営方針を定めています。損害保険業務・生命保険業務のあらゆる場面で徹底したお客様視点に立ち、お客様本位の業務運営を実践するとともに、社員の成長や地域社会への貢献にも取り組んでまいります。

方針1. お客様の声を基点とした業務改善

私たちは、お客様から寄せられるご意見・ご要望・ご不満に真摯に耳を傾け、それらを業務改善の出発点として活用します。お客様の声を確実に品質向上へ反映し、より良い代理店運営を目指します。

<取り組み>

- 1.お客様の声を経営に反映できる体制を整備・強化し、業務改善と品質向上に取り組んでまいります。

方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案

私たちは、専門性の向上に努めるとともに、お客様を深く理解し、取り巻くリスクに関する情報を分かりやすくお伝えします。そのうえで、お客様の意向やニーズに即した最適な商品を推奨・提供してまいります。

<取り組み>

- 1.お客様の加入目的、知識・経験・財産状況などを丁寧に把握し、その意向やニーズに最も適した商品を提案・販売してまいります。
- 2.お客様を取り巻くリスクを分析し、パンフレットや見積書等を活用して、分かりやすく丁寧な説明を行い、最適なご提案に努めてまいります。
- 3.企業経営には多様なリスクが存在します。顕在化しているリスクはもちろん、これまで経験されていない潜在リスクも含めて洗い出し、最適な解決策をご提示いたします。また、グループ会社や弁護士・税理士など各分野の専門家と連携し、法務・税務等の多角的な観点から包括的にアドバイスを提供いたします。
- 4.ご高齢のお客様や障がいのあるお客様など、特別な配慮が必要な方に対しては、その特性に合わせ、分かりやすく平易な言葉や表現を用いて説明を行います。また、ご高齢のお客様には複数回の面談や、ご家族の同席を依頼した上でのご説明にも努めてまいります。
- 5.お客様のご意向に沿った保険商品を提案するため、商品比較や推奨理由の説明などを適切に実施し、重要事項の説明を確実に行うことで、ルールに基づいた適正な募集を行います。さらに、契約締結前には、内容がお客様の意向に合致しているか再度確認を実施し、また代理店手数料等に左右されることなく、お客様本位の推奨・販売が行われているか契約ごとにチェックします。
- 6.変額保険・外貨建て保険などの特定保険契約を提案・販売する際には、保険金額の変動や為替変動のリスク、リスクとリターンの関係について十分に説明します。そのうえで、お客様の加入目的、知識・経験・財産状況などをしっかりと把握し、適合性を確認した上で推奨・販売いたします。

方針3. 安心を支えるアフターフォローと迅速な事故対応

私たちは、事故や災害などの万一の際こそ、保険代理店として最も重要な力が問われるを考えています。迅速かつ丁寧なアフターフォローにより、お客様の安心を確実にサポートいたします。

<取り組み>

- ご契約いただいたお客様に対しては、契約内容の変更や解約のご依頼など、アフターフォローに迅速かつ適切に対応いたします。
- 豊富な知識と経験を備えたスタッフが、細やかなサービスを提供し、事故の大小にかかわらず、お客様に安心とプロフェッショナルな対応をお届けいたします。
- 迅速で的確なお客様対応を実現するため、独自の顧客管理システムを導入し、募集対応に関するプロセスの記録、お客様情報の一元管理、事故対応の進捗管理などを行っております。

方針4. 手数料・費用の透明性向上

私たちは、提案・販売する保険商品に関して、お客様が負担される手数料や費用について、明確で丁寧な説明に努めます。お客様に安心してご選択いただけるよう、透明性の高い説明を行います。

<取り組み>

- 弊社では、変額保険・外貨建て保険などの特定保険契約商品を取り扱っております。これらの特定保険契約には、お客様にご負担いただく費用が保険料や積立金から控除される場合があります（例：変額保険の特別勘定運営費用、外貨建て保険の為替手数料、解約控除費用など）。
- このような保険商品を推奨・販売する際には、取扱保険会社のパンフレットや契約締結前交付文書などを用いて、どのサービスに対する費用であるのかを、お客様に十分ご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明してまいります。

方針5. お客様本位を支える企業文化の確立

私たちは、法令や社会的ルールの遵守はもちろん、社会人としての高い倫理観と公正な行動を重んじる人材の育成を進めます。研修体制を充実させ、お客様本位の業務運営が根付く企業文化を築いてまいります。

<取り組み>

- 当社は、コンプライアンス態勢の強化に積極的に取り組んでおり、定期的な研修や各種勉強会、点検、監査を実施しています。
- お客様のご期待に応えるため、保険知識はもちろん、関連分野の知識も含めて幅広く学び、さらなるスキル向上を図る研修を実施しています。
- 全ての役職員が、保険代理店としての使命感とプロフェッショナルとしての誇りを持ち、業務を通じて社会に貢献してまいります。

<附則>

- 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5（注2）、原則6（注2）について 弊社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨を行っておらず、非該当としております。
- 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6（注3）、補充原則1～5について 弊社は金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため非該当としております。

2025年12月1日
株式会社トップサービス
代表取締役 錦織 登

【KPI】

- ・「お客様の声」受付件数：2025 年度 5 件
- ・研修実施回数
 - ・コンプライアンス研修：2 回
 - ・商品・サービス研修（損害保険）：1 回
 - ・商品・サービス研修（生命保険）：1 回
 - ・周辺知識研修：1 回

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係表

金融事業者の名称	株式会社トップサービス		
■取組方針掲載ページのURL	https://tops-agent.co.jp/system_panel/uploads/images/top_fd_2025.pdf		
■取組状況掲載ページのURL	https://tops-agent.co.jp/system_panel/uploads/images/top_fd_2025.pdf		
	原則	実施・不実施	取組方針の該当箇所
	【顧客の最善の利益の追求】 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	実施	方針1.お客様の声を基点とした業務改善 方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案 方針3.安心を支えるアフターフォローと迅速な事故対応
原則2 注	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案 方針3.安心を支えるアフターフォローと迅速な事故対応
原則3 注	【利益相反の適切な管理】 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。 金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴つて、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・金融商品の販売に携わる金融事業者が、同一グループに属する別の会社から提供を受け商品を販売・推奨等する場合 ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
原則4	【手数料等の明確化】 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	実施	方針4.手数料・費用の透明性向上
	【重要な情報の分かりやすい提供】 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のはか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	実施	方針1.お客様の声を基点とした業務改善 方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注1	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象とする顧客属性 ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及びを踏まえたものであると判断する理由を含む） ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注2 原則5	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することができるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針＜附則＞
注3	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注4	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同様の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注5	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
	【顧客にふさわしいサービスの提供】 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	実施	方針1.お客様の声を基点とした業務改善 方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案 方針3.安心を支えるアフターフォローと迅速な事故対応
注1 原則6	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に關し、以下の点に留意すべきである。 ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮適切なフォローアップを行うこと	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注2	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ金額が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針＜附則＞
注3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性等を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においては、それを十分に理解した上で、自らの責任の下、顧客の適合性を判断し、金融商品の販売を行るべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針＜附則＞
注4	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注5	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注6	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の組成に携わる金融事業者に対し、金融商品を実際に購入した顧客属性に関する情報や、金融商品に係る顧客の反応や販売状況に関する情報を提供するなど、金融商品の組成に携わる金融事業者との連携を図るべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
注7	金融商品の販売に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、プロダクトガバナンスの実効性を確保するために金融商品の組成に携わる金融事業者においてどのような取組みが行われているかの把握に努め、必要に応じて、金融商品の組成に携わる金融事業者や商品の選定等に活用すべきである。	実施	方針2.お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案
原則7 注	【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	実施	方針5.お客様本位を支える企業文化の確立
補充原則1	【基本理念】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針＜附則＞
補充原則2 注1	【体制整備】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。 その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理の実効性を確保するために、管理部門等による検証の枠組みを整備すべきである。その事業規模や提供する金融商品の特性等に応じて、必要な場合には、社外取締役や外部有識者のほか、ファンドの評価等を行う第三者機関等からの意見を取り入れる仕組みも検討すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針＜附則＞
注2	金融商品の組成に携わる金融事業者は、プロダクトガバナンスの実効性に関する検証等を踏まえ、適時にプロダクトガバナンスの確保に関する体制を見直すなどPDCAサイクルを確立すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針＜附則＞

	【金融商品の組成時の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。 また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
補充原則 注 1 3	金融商品の組成に携わる金融事業者は、組成する金融商品が中長期的に持続可能な商品であるかを検証するとともに、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストの合理性を検証すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	金融商品の組成に携わる金融事業者は、想定顧客属性を特定するに当たっては、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的、ニーズ等を基本として具体的に定めるべきであり、必要に応じて想定される販売方法にも留意すべきである。その際、商品を購入すべきでない顧客（例えば、元本毀損のおそれのある商品について、元本確保を目的としている顧客等）も特定すべきである。また、複雑な金融商品や運用・分配手法等が特殊な金融商品については、どのような顧客ニーズに合致させるよう組成しているのか、また、それが当該金融商品に適切に反映されているか検証を行い、より詳細な想定顧客属性を慎重に特定すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	【金融商品の組成後の対応】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。 また、製版全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
補充原則 注 1 4	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品性の検証に当たっては、恣意性が生じない適切な検証期間の下でリスク・リターン・コストのバランスが適切かどうかを継続的に検証すべきである。当該金融商品により提供しようとしている付加価値の提供が達成できない場合には、金融商品の改善、他の金融商品との併合、繰上償還等の検討を行うとともに、その後の商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンス体制の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、商品組成後の検証に必要な情報の提供を金融商品の販売に携わる金融事業者から受けけるべきである。情報連携すべき内容は、より良い金融商品を顧客に提供するために活用する観点から実効性のあるものであるべきであり、実際に購入した顧客属性に係る情報のほか、例えば顧客からの苦情や販売状況等も考えられる。金融商品の販売に携わる金融事業者から情報提供を受けられない場合には、必要に応じて金融商品の販売方法の見直しも検討すべきである。また、金融商品の販売に携わる金融事業者から得られた情報を踏まえた検証結果については、必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者に還元すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	金融商品の組成に携わる金融事業者は、運用の外部委託を行う場合、外部委託先における運用についても検証の対象とし、その結果を踏まえて、必要に応じて金融商品の改善や見直しを行うべきである。金融商品の組成に携わる金融事業者と金融商品の販売に携わる金融事業者の間で連携する情報については、必要に応じて外部委託先にも連携すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	【顧客に対する分かりやすい情報提供】 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
補充原則 注 1	金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客に対し、自ら又は必要に応じて金融商品の販売に携わる金融事業者を通じて、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行うべきである。例えば、運用を行う者の判断が重要となる金融商品については、当該金融事業者のビジネスモデルに応じて、運用責任者や運用の責任を実質的に負う者について、本人の同意の下、氏名、業務実績、投資哲学等を情報提供し、又は運用チームの構成や業務実績等を情報提供すべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の商品性に関する情報についても、金融商品の販売に携わる金融事業者と連携して、分かりやすい情報提供を行うべきである。	非該当	お客様本位の業務運営の取組方針<附則>	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2

【照会先】

部署	法務コンプライアンス部
連絡先	メールアドレス miura@tops-agent.co.jp