

<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、最適なお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と考えています。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>

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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>

- 1.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への遵守はもちろん、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>

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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・推奨を行っており、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	取組状況の該当箇所	
原則 2		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	方針1 方 取り組み1 針2 方針 取り組み1.2.3.4.5.6 3 取り組み1.2.3	
	注				
原則 3		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2. お客様の視点に立った最適な保険商品のご提案	方針2 取り組み5.6 方針2 取り組み5.6	
	注				
原則 4		実施	方針4. 手数料・費用の透明性向上	方針4 取り組み1	
原則 5		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1 方 取り組み1 針2 取り組み1.2.3.4.5.6	
	注1	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2 取り組み1.2.3.5	
	注2	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※1	
	注3	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2 取り組み1.4.5	
	注4	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2 取り組み1.5.6	
	注5	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2 取り組み1.2.3.5	
原則 6		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	方針1 方 取り組み1 針2 方針 取り組み1.2.3.4.5.6 3 取り組み1.2.3	
	注1	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2 取り組み1.2.3.5	
	注2	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※1	
	注3	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	
	注4	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2 取り組み4.5.6	
	注5	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2 取り組み1.2.3.5	
	注6	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2 取り組み1.5.6	
	注7	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2 取り組み1.5.6	
原則 7		実施	方針5. お客様本位を支える企業文化の確立	方針5 取り組み1.2.3	
	注	実施	方針5. お客様本位を支える企業文化の確立	方針5 取り組み1.2.3	
補充原則 1		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		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	
	注1	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	
	注2	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3	【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
	注1	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
	注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
	注3	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
補充原則4	【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
	注1	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
	注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
	注3	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
補充原則5	【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
	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＞	お客様本位の業務運営の取組方針リード文下部※2
	注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