

# 顧客本位の業務運営方針（FD 宣言）

（株式会社ケープラスワイウエスト）

株式会社ケープラスワイウエスト（以下、当社）は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、すべてのお客様に対して誠実かつ公正な業務運営を行い、長期的な信頼関係の構築を目的として、以下の方針を定めます。本方針は定期的に見直し、その取組状況を適切に公表・改善してまいります。

---

## 【原則 1】 方針の策定・公表

### 方針

顧客本位の業務運営を経営の最重要方針として実践します。

### 取組内容

- ・ 本方針を文書化し、社内外に公表します
- ・ 年 1 回以上、方針の見直しを実施します
- ・ 経営層によるモニタリングを行います

### KPI

- ・ FD 方針見直し実施率：100%（今年度より FD 宣言実施）
- ・ FD 会議実施回数：年 1 回以上（今年度より FD 宣言実施）

---

## 【原則 2】 顧客の最善の利益の追求

### 方針

お客様の長期的な最善の利益を最優先に考えた業務運営を行います。

### 取組内容

- ・ 意向把握シートを用いたニーズ確認
- ・ 過剰保障の有無をチェック
- ・ 契約後の定期フォローを実施

#### KPI

- ・意向把握シート作成率：100%（前年度実績 70%）
  - ・保険継続率：80%以上かつ各保険会社基準以上（前年度実績 92%）
- 

### 【原則 3】利益相反の適切な管理

#### 方針

当社の利益ではなく、お客様の利益を最優先とした募集を行います。

#### 取組内容

- ・特定商品への偏重防止
- ・販売構成比の定期モニタリング
- ・社内承認ルールの運用

#### KPI

- ・販売構成比確認回数：年 2 回以上（前年度実績年 1 回）
  - ・管理記録作成率：100%（前年度実績 30%）
- 

### 【原則 4】手数料等の明確化

#### 方針

費用・手数料・リスクについて分かりやすく説明します。

#### 取組内容

- ・費用構造の説明
- ・投資性商品におけるリスク説明
- ・説明内容の記録保存

#### KPI

- ・重要事項説明記録作成率：100%（前年度実績 50%）
-

## 【原則 5】 重要な情報の分かりやすい提供

### 方針

重要情報をお客様に理解いただける形で提供します。

### 取組内容

- ・平易な言葉での説明
- ・デメリットや注意点の説明
- ・高齢者に対する理解度確認

### KPI

- ・理解確認実施率：100%（前年度実績 100%）
  - ・高齢者複数面談率：70%以上（前年度実績 50%）
- 

## 【原則 6】 顧客にふさわしいサービスの提供

### 方針

お客様一人ひとりにふさわしい商品・サービスを提供します。

### 取組内容

- ・意向と提案内容の整合確認
- ・事故対応・アフターフォローの充実
- ・苦情内容の分析と改善

### KPI

- ・意向と提案の整合率：100%（前年度実績 80%）
  - ・苦情件数：前年差維持または減少（前年度実績 0 件）
- 

## 【原則 7】 従業員に対する適切な動機付け・ガバナンス

### 方針

顧客本位の業務運営を実践できる人材を育成します。

### 取組内容

- ・FD 研修の定期実施

- ・評価制度への反映
- ・不適切募集の是正対応

**KPI**

- ・研修受講率：100%（前年度実績 60%）
- ・不適切募集件数：0 件（前年度実績 0 件）

---

以上の方針のもと、当社は今後も顧客本位の業務運営を継続的に実践してまいります。