

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

有限会社メイジ（以下、「当社」といいます）は、「お客様本位の業務運営に関する方針」の実践に向けて、以下の取り組みを行います。

1. お客様本位の業務運営

お客様本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現するため、当社はお客様のニーズを的確にとらえて適切な情報提供とわかりやすい説明を行い、お客様の意向に沿った保険商品を提案します。

運営方針 1. お客様の最善の利益の追求

当社は地域に根差した企業として、お客様のニーズやご意向に沿った質の高いサービスを提供することが、お客様の最善の利益になると考え、お客さまとの対話を大切にして、お客様を取り巻くリスクやご意向・ニーズを的確に把握し、最適な提案を行います。

＜具体的な取組内容＞

- 保険商品のご提案にあたっては当社の「保険募集の流れ」に沿った募集プロセスの通り提案を行います。お客様のご意向を的確に把握するための「意向把握シート」を使用します。

運営方針 2. 利益相反の適切な対応

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、当社との取引におけるお客様との利害相反の可能性について正確に把握し、具体的な対応については記録を残し、社内にて適切に管理し共有できる仕組みを構築し、適切に対応するように努めます。

＜具体的な取組内容＞

- 商談の際には意向把握シート等を活用し、これに沿った提案・説明・締結を行います。
- 比較推奨販売、重要事項の説明を適切に実施します。
- 保険会社から受け取る代理店手数料によって提案内容を決定することはありません。
- お客様の利益が不当に害されることがないように、従業員へのコンプライアンス研修を e-learning にて実施し、その受講履歴を管理します。

運営方針 3. 手数料の明確化

当社は、お客様から保険料以外に別途手数料をいただくことはありません。

保険会社から受領する代理店手数料の水準が商品選定に不適切な影響を及ぼすことがないよう、社内規定の整備および定期的な検証等を通じて適切な利益相反管理に努めております。一方で代理店手数料や個別商品ごとの具体的な水準や料率等については、保険会社との契約条件や営業上の機密性の観点から原則として開示しておりません。

運営方針 4. 重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様に最適な保険商品・サービスを選択していただくよう、商品内容・特性などお客様の判断に必要な情報について、ご理解いただけたかを確認しながら、わかりやすく丁寧に説明します。

＜具体的な取組内容＞

- お客様に保険商品やサービスを提供する場合は、パンフレットや見積書などのわかりやすい資料を用い、ご理解いただけたかどうかを確認しながら重要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。
- 高齢（契約時 70 歳以上）のお客様に対する保険募集に関しては、よりきめ細やかな対応を行います。わかりやすい言葉で丁寧に説明し、理解が不十分と思われる場合は繰り返し説明し、特に不利益事項等は十分に説明を行います。また本人の希望や必要に応じ保険にご加入される際は親族の同席をお願いし、ご加入の意思を丁寧にご確認させていただくよう努めます。
- 障がいをお持ちのお客様を契約者として保険募集を行う場合や、障がいをお持ちのお客様、またはその家族から保険商品やサービス等に関するお問い合わせを受けた場合には丁寧かつ柔軟に対応します。

運営方針 5. お客様にふさわしいサービスの提供

お客様の意向を的確に把握し保険業法が定める意向把握義務を適切に遂行いたします。また、契約成立後もお客様への十分なアフターフォローを徹底します。苦情や要望として寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を全員で共有し、従業員の業務能力の向上に努めます。また、保険商品に関する「お客様の声」や販売状況は保険会社の求めに応じて情報の連携を行います。

プロダクトガバナンスの実効性を確保するために、保険会社における取り組みを注視しながら保険商品の選定等に活用します。

※当社は保険代理店のため、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。また、金融商品の組成に携わることはありません。

＜具体的な取組内容＞

- 高齢者（70歳以上）の客様へは弊社独自の「対応記録票」を作成し、より丁寧な対応を心がけます。
- お客様が万一の時に役に立てるように、従業員の事故対応能力強化をすることを盛り込み、損害サービス対応に関する研修受講を推奨します。
- 保険商品に関するお客様の反応や販売状況は保険会社の求めに応じて情報の連携を行います。

運営方針6．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、経営理念に基づき、お客様へ保険を提供するための商品知識に対する教育や研修を継続的に実施し、従業員のスキルアップを目指します。また、個人情報保護意識の向上のため、プライバシーマークを取得し継続して運営をしています。従業員一人一人がプライバシーマーク運営に関わる役割を担い定期的な教育研修を行います。

人事評価制度を運用し、従業員一人一人がお客様本位の業務運営に適切に取り組むよう、動機づけを行います。

＜具体的な取組内容＞

- 教育計画に基づく研修、保険会社のコンプライアンス研修
- 自己点検（募集人全員）
- プライバシーマーク取得、継続教育、研修
- 年に2回従業員面談
- FP 資格取得者2名、損保トータルプランナー1名

【金融庁の原則のうち、不実施とする原則】

原則4

運営方針4のことを勘案し不実施といたします。

【金融庁の原則のうち、非該当とする補充原則】

補充原則1から補充原則5

当社は、金融商品の組成に携わる金融事業者には該当しません。

制定日：2024年10月1日

改定日：2026年3月25日

有限会社メイジ

代表取締役 岡田 光

2. お客様本位の業務運営方針に係る取り組みの 評価指数(KPI)

社内の目標を達成するための重要な業績評価の指標（KPI）を以下のとおり策定し公表します。データの集計期間は弊社の直近会計年度（2024.10.1～2025.9.30）です。

指標 1. 損害保険の継続状況

- ① 損害保険の学校ビジネスを除く一般契約の継続については、継続率は 98%でした。
- ② 非継続となった契約の件数及び理由は次の表の通りです。

種 目				合計
自動車	火災	傷害	新種	
13	1	5	7	26

非継続理由	件数
身体的な理由により補償が不要になった	2
補償の対象がなくなったため不要になった	5
保険をかける必要性がなくなった	6
他社の方が保険料が安かったため	3
知人・親族から頼まれた、または取引上の付き合いで他代理店に乗り換え	8
グループ会社の代理店に乗り換え	1
代理店に不満があるため	0
保険会社に不満があるため（事故対応等）	0
連絡取れず	1
合 計	26

指標 2. 従業員教育・研修の実施状況

※データは損害保険・共済・生保を合わせたもの

期 間	商品研修（資料学習）	コンプライアンス研修（資料学習）	e-learning（商品・コンプライアンス・事故対応）	事務関連研修	事故対応研修	合計
2024.10.1～2025.9.30	2	18	10	7	1	38

指標 3. 自己点検状況

	点検日または期間	対象	回答率	要改善設問数	改善取り組み
損保代理店自己点検	2025.8.27	有限会社メイジ	100%	8	実施済み
損保募集人自己点検	2025.9.3～9.10	全募集人（7名）	100%	2	実施済み
生保代理店自己点検	2025.7.4	有限会社メイジ	100%	0	

指標 4. プライバシーマーク

- プライバシーマークの継続更新（更新立 100%）を維持するとともに以下を管理
 - ・個人情報保護研修の受講率 100%
 - ・内部監査の実施年 1 回以上
 - ・是正措置の対応完了率 100%