

【お客さま本位の業務運営・FD 方針】2025. 5. 8

株式会社 GROWING UP

【原則 1】顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

【取組方針】

当社はお客さまの立場に立って考えるからこそ、見えてくるものがあると考え、お客さま本位の業務運営を基本とし、「いつもお客さまのいちばん近くで、共にその先をめざす。」を掲げています。

この実現に向け「お客さま本位の業務運営方針」を定めコンプライアンスの遵守と共に基本方針として、取組状況を定期的に確認し業務の見直しを行うとともに、その結果を公表します。

【原則 2】お客さまの最善の利益の追求

【取組方針】

コンプライアンス（法令等遵守）を大前提としたうえで、最適な保険と企業さまに対する教育研修・セミナーなど、法人のお客さまへ向けたサービスから、個人のお客さまへのファイナンシャルプランニングまで、幅広いサポートでお客さまのリスクに対応する補償を提供することでお客さまの最善の利益を追求し続けます。

【原則 3】利益相反の適切な管理

【取組方針】

お客さまに不利益が生じないよう、募集人の幅広い専門的な知識習得に努め、教育体制を整備します。《保険商品選定にあたっての推奨方針》を定め、そのルールに沿って、お客さまのご意向に最も沿った保険商品を選定・推奨いたします。保険プラン提案の際、保険会社より受け取る販売手数料の違いを考慮することはありません。

【取組状況】

■ 損害保険大学課程専門資格

2024年度 取得率 50%

2025年度 目標 100%

【原則 4】手数料等の明確化

【取組方針】

当社では「顧客本位の業務運営に関する原則 4 手数料の明確化」については、実施しておりません。現状、当社が取り扱う商品が当該原則に該当するものではないと判断していること、独自で対応できることではないと判断しています。今後、関係諸機関や取引保険会社との連携の下、環境変化を見据えて適切に対応してまいります。

【原則５】重要な情報の分かりやすい提供

【取組方針】

お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスに応じ、「いつもお客さまのいちばん近くで、共にその先をめざす。」に基づく「わかりやすさ」を追求し続けます。

お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう努力してまいります。

■ご高齢のお客さまへの配慮

ご高齢のお客さまに対する販売にあたっては、必要に応じてご家族の同席を依頼するなど理解力や判断力に応じ、わかりやすい言葉でお客さまに十分にご理解いただけるよう配慮した態勢を整備しています。

70歳以上を高齢者とみなし、原則、対面募集に取り組んでいます。

「募集状況記録（高齢者用70歳以上）」を作成します。

■障がいをお持ちのお客さまへの配慮

障がいの程度に応じて、明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり丁寧に繰り返し説明しながら、内容を理解していることを確認して手続きを進めます。

障がい者本人からの意思の表明が十分に確認できない場合は、法定代理人等による契約手続きが必要となることから、原則として代理人規定等に基づき対応します。

【原則６】お客さまにふさわしいサービスの提供

【取組方針】

お客さまの環境、加入目的および加入内容等を考慮し、お客さまのご意向に合致していることの確認など、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスを最適なタイミングで提供するための態勢を整備しています。

販売・勧誘活動にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮してまいります。

お客さまの意向を踏まえた、誤り・不備のない契約書類の作成を目指し、契約書類に不備を発生させないための事務体制を構築しています。

お客さまニーズに合わせた多様な決済方法を適切に案内し、キャッシュレスを推進することで収納管理業務の軽減に努め、事業効率の向上を図ります。

【取組状況】

■始期日前証券作成率

2024年度 100%

2025年度 目標 100%

■満期14日前更改率

2024年度 90.5%

2025年度 目標 95%

■キャッシュレス率

2024年度 100%

2025年度 目標 100%

【原則7】従業員に対する適切な動機づけ

【取組方針】

募集人に本方針の定着に向けた研修、教育を行うとともに従業員への動機づけを構築しています。代理店内でのルールを全員で議論し随時、改善点を反映させた事業計画書、社内規則を策定し、責任者、業務内容を明確化します。業務上の不明点を代理店内で解決する体制を構築しています。

【お客さま本位の業務運営定着度合を客観的に評価するための自主的成果指数（KPI）】

毎月、社内で振り返りミーティングを開催し、KPIのPDCAサイクルの定着に向け社内で共有・徹底を図っています。

- ・お客さま声の共有、改善策の検討
- ・KPIの進捗状況の確認と進捗が悪い指標の原因分析と対策の検討

【KPI取組状況4項目】

■損害保険大学課程専門資格

2024年度 取得率 50%

2025年度 目標 100%

■始期日前証券作成率

2024年度 100%

2025年度 目標 100%

■満期14日前更改率

2024年度 90.5%

2025年度 目標 95%

■キャッシュレス率

2024年度 100%

2025年度 目標 100%