

## 《お客様本位の業務運営方針》

キスモ株式会社は保険代理店業務を通じて「お客様に喜びを提供する」という企業理念のもと、常にお客様本位の業務運営を実践するため、以下の方針を宣言いたします。

### 方針1 お客様本位の業務運営の徹底（原則1）

すべてのお客様に対し、公正・誠実に向き合い、それぞれのライフスタイルやニーズに応じた最適な保険商品をご提案いたします。

（主な取組）

会社ホームページへ方針を掲載し、定期的な見直しを実施します。

### 方針2 利益相反の適切な管理（原則3）

保険会社との関係性や報酬体系が、お客様の利益を損なうことがないよう、利益相反の可能性を十分に認識し、適切に管理・開示いたします。

（主な取組）

お客様への意向確認を徹底し、その対応記録を残します。

### 方針3 手数料等の明確化（原則4）

お客様が負担する費用等が、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客様にご理解いただけるよう情報提供をいたします。

（主な取組）

保険商品の説明にあたり、補償内容、特約、リスク・リターンの関係を丁寧に説明いたします。

### 方針4 重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

保険商品の内容、リスク、費用、契約期間など、お客様にとって重要な情報については、正確かつ平易な表現でご説明し、ご理解・ご納得いただいたうえでご契約いただきます。

（主な取組）

パンフレットや重要事項説明書、タブレットなどの端末を使用し丁寧に説明いたします。

### 方針5 お客様にふさわしいサービスの提供（原則2、原則6）

弊社はまごころの技術とコミュニケーションを通じて、お客様の期待に添えるサービスを提供するよう努めます。

（主な取組）

社員の専門性を高める資格取得やお客様のライフプランに合わせた情報提供、事故時の現場対応に努めます。

方針 6 従業員教育の徹底（原則 7）

従業員には、継続的な教育・研修を実施し、高い倫理観と専門知識を有するプロフェッショナルとして、お客様に信頼される対応ができるよう努めます。

（主な取組）

コンプライアンス研修や確認テストを定期的の実施します。

【取り組み内容】

カテゴリ	KPI 指標	目的	計画値 (2025)	実績値 (2024)
① お客様理解	アンケートの取得件数	お客様の意向把握の徹底	10 件	1 件
②提案の質	意向把握・比較推奨記録	公正かつ的確な提案の実施	100%	0%
③顧客満足度	保険契約継続率（%）	顧客視点での評価指標	94%	92%
④社員教育	年間研修受講回数(1 人あたり)	専門性・倫理観の向上	6 回	4 回

【お客様本位の業務運営方針と取り組み内容との対応比較表】

	取り組み内容			
	①	②	③	④
方針 1 お客様本位の業務運営の徹底	○	○	○	○
方針 2 利益相反の適切な管理		○	○	
方針 3 手数料等の明確化		○	○	
方針 4 重要な情報のわかりやすい提供	○			○
方針 5 お客様にふさわしいサービスの提供	○	○	○	
方針 6 従業員教育の徹底			○	○

策定日：2026 年 2 月 7 日