

# 100年先までのパートナー -Grow up together-宣言 [お客さま本位の業務運営方針]

2024年10月1日改訂



株式会社トラスト保険サービス

## はじめに - Grow up together -宣言

株式会社トラスト保険サービス（京都府京都市中京区、以下「当社」）は、「100年先までのパートナー -Grow up together-」を経営理念として掲げ、損害保険、生命保険を取扱う総合保険代理店として、創業以来「『信頼できる伴走者』としてお客さまの危機管理・コンサルティングを行う」という使命のもと、「お客さまの発展と共に成長する」という事業の在り方を追求しながら、お客さまのベストなパートナーを目指してまいりました。

また、2020年9月には金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さま本位の業務運営を推進してまいりました。この度、2024年9月26日、金融庁より同原則の改訂および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」が新たに追加されたことを踏まえ、これまで以上にお客さまのお役に立てるよう、当社の取組みをさらに深化させるべく、本方針を改訂いたしました。

当社は今後も、お客さまの最善の利益の追求を常に起点とし、誠実かつ公正な業務運営を着実に推進してまいります。なお、本方針が金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」にどのように対応しているのかについては、添付資料「対応関係表」にて整理しており、その取組状況についても、同資料にて定期的に公表しております。

2020年 9月1日 制定

2024年10月1日 改訂

株式会社トラスト保険サービス

代表取締役 前田敏実

※本方針に記載している【原則番号】は、金融庁より公表されている「顧客本位の業務運営に関する原則（2024年9月26日改訂）」、及び「プロダクトガバナンスに関する補充原則」との対応関係を示しております。

## [取組方針1]

## お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等

当社は、「100年先までのパートナー - Grow up together -」という経営理念のもと、お客さま本位の業務運営を経営の根幹に据え、その実践を企業としての重要な責務と位置付けています。

また、金融庁が示す「顧客本位の業務運営に関する原則」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の趣旨を踏まえ、単なる方針の掲示にとどまらず、業務運営全体に浸透させ、実効性を伴う取組みとして継続的に高度化していくことを基本姿勢とします。

## 取組指針・アクションプラン

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則1

原則7

私たちは、本方針に込めた考え方を日々の業務に確実に反映させるため、以下の行動を実践します。

**1. 経営主導による方針の位置付けと実効性確保：**

本方針を経営上の重要事項として明確に位置付け、経営会議等において取組状況を定期的に確認・検証します。あわせて、課題が認められた場合には、改善方針を定め、速やかに業務へ反映します。

**2. 方針および取組状況の分かりやすい公表：**

本方針および各取組指針の内容、ならびにその実施状況について、当社ウェブサイト等を通じて分かりやすく公表し、お客さまに対する透明性の確保に取組みます。

**3. 社会環境・制度改正を踏まえた継続的な見直し：**

金融庁の監督指針改正や業界動向、お客さまを取り巻く環境の変化を踏まえ、本方針および取組指針の妥当性を定期的に見直し、必要に応じて改訂を行います。

**4. 内部点検および外部監査結果を踏まえた改善：**

内部点検および外部監査機関による評価結果を活用し、お客さま本位の業務運営が形骸化することのないよう、継続的な改善に取組みます。

## [取組方針2] お客様の最善の利益の追求

当社は、保険代理店としての高度な専門性と職業倫理を基盤に、常にお客さまの最善の利益を業務運営の起点に据えています。短期的な利便性や当社の都合を優先するのではなく、お客さまの事業環境や生活環境の変化を見据え、中長期的な視点から不利益が生じるおそれがないかを検証したうえで、リスク・コンサルティングおよび保険提案を行うことを基本姿勢とします。

### 取組指針・アクションプラン

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則2

原則7

私たちは、本方針に込めた考え方を具体的な業務行動として実践するため、以下の行動を継続して行います。

#### 1. お客様の意向を起点とした丁寧なリスク把握：

お客さまの加入目的やご意向、事業・生活環境、将来の見通し等について丁寧なヒアリングを行い、表面的なニーズにとどまらず、潜在的なリスクや将来的な不利益の可能性を含めて把握します。そのうえで、お客さまにとって合理性のある提案を行います。

#### 2. 中長期的視点に立った最適な提案の実践

提案時点の条件だけでなく、将来的な環境変化やリスクの変動も考慮し、長期的に見てお客さまの利益につながるかどうかを検証したうえで、保険商品の選定および提案を行います。

#### 3. お客様の声を活かした業務改善：

日常のやり取りや苦情・ご意見・ご要望等を「お客様の声」として収集・共有し、管理会議等において分析を行います。これらを業務改善やサービス品質向上に反映させ、お客さまの最善の利益に資する業務運営を継続します。

#### 4. 専門性向上による価値提供の強化：

お客さまの最善の利益を実現するため、従業員教育・研修を通じて、リスク分析力、提案力、説明力等の専門性向上を図ります。これにより、形式的な提案にとどまらない、実効性のあるコンサルティングの提供を目指します。

#### 5. 提案内容の振返りと継続的な改善：

行った提案が本当にお客さまの利益につながっているかを定期的に振り返り、必要に応じて提案方法や業務プロセスの見直しを行います。これにより、お客さま本位の業務運営の実効性を高めていきます。

## [取組方針3] 利益相反の適切な管理

当社は、複数の保険会社の保険商品を取扱う保険代理店として、業務の性質上、利益相反が生じ得る可能性があることを常に認識しています。そのうえで、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、提案・募集の各プロセスにおいて透明性を確保し、お客さまの意向と最善の利益を最優先とした業務運営を徹底するため、利益相反を適切に管理する体制の整備と運用に取り組めます。

### 取組指針・アクションプラン

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則3

私たちは、本方針に基づき、利益相反の未然防止および適切な管理を実効性あるものとするため、以下の行動を実践します。

#### 1. 利益相反の可能性に対する正しい理解と認識：

保険会社との取引関係や報酬体系等により、利益相反が生じ得る場面を整理し、すべての従業員がそのリスクを正しく理解するよう周知します。これにより、日常業務において常にお客さまの利益を起点とした判断が行われるよう意識の徹底を図ります。

#### 2. 意向把握を起点とした公正な提案の実践：

お客さまの意向を丁寧に把握し、その内容を記録したうえで、当社の都合や特定の保険会社に偏ることなく、お客さまのニーズに最も適した保険商品を選定・提案します。さらに、提案理由については、お客さまが理解・納得できるよう分かりやすく説明します。

#### 3. 募集プロセスの記録と管理による検証：

意向把握内容、提案経緯、比較・推奨理由等について、所定の様式や顧客管理システム（infinity：独自開発）を用いて記録します。さらに、管理責任者はこれらの記録を定期的に確認し、利益相反のおそれがないかを検証します。

#### 4. 管理責任者によるモニタリングと是正：

管理責任者は、募集プロセス全体をモニタリングし、利益相反のおそれが認められる場合には、提案方法の見直しや指導を行います。また、必要に応じて、取引条件や方法の変更等、適切な是正措置を講じます。

#### 5. 教育・研修を通じた管理体制の継続的な強化：

利益相反管理に関する理解を深めるため、従業員教育・研修を継続的に実施します。これにより、制度としての管理にとどまらず、日々の業務の中で実践される利益相反管理の定着を図ります。



## [取組方針4] 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまがご自身の意向や状況に照らして、最適な保険商品を十分に理解・納得したうえで選択できることが、お客さま本位の業務運営の根幹であると考えています。そのため、保険商品やサービスの内容、特性、留意点等の重要な情報について、誤解が生じないように分かりやすく提供するとともに、お客さまの理解度や特性に応じた説明を行い、適切な判断を支援します

### 取組指針・アクションプラン

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則4

原則5

原則6

私たちは、本方針に基づき、お客さまへの情報提供および説明責任を適切に果たすため、以下の行動を実践します。

#### 1. 意向把握を踏まえた分かりやすい情報提供：

お客さまの年齢、経験、知識、契約目的等を踏まえた意向把握を行い、その内容に基づいて、保険商品の仕組みや特徴、補償（保障）内容について、分かりやすい言葉で説明します。また、形式的な説明にとどまらず、お客さまの理解状況を確認しながら情報提供を行います。

#### 2. 重要事項および注意喚起情報の丁寧な説明：

契約概要、注意喚起情報、保険金・給付金をお支払いできない場合等の重要事項については、特に丁寧な説明を行います。説明にあたっては、お客さまの表情や反応等も踏まえ、理解が不十分と認められる場合には、説明方法や表現を工夫し、再度説明を行います。

#### 3. 比較・推奨理由の明確化と説明責任の徹底：

複数の保険商品を比較・推奨する場合には、選定理由や比較の観点を明確にし、お客さまが納得して判断できるよう、合理的かつ分かりやすく説明します。これにより、お客さま自身の判断を支える情報提供を徹底します。

#### 4. 公的保険制度等を踏まえた補完関係の説明：

公的保険制度の概要について情報提供を行い、提案する保険商品が公的制度をどのように補完するものであるかを説明します。そのうえで、必要な補償（保障）内容や期間について、お客さまが理解・判断できるよう支援します。

[取組方針4]

## 重要な情報の分かりやすい提供

### 取組指針・アクションプラン

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則4

原則5

原則6

私たちは、本方針に基づき、お客さまへの情報提供および説明責任を適切に果たすため、以下の行動を実践します。（※前ページの続き）

#### 5. 投資性商品（特定保険商品）に関する適切な情報提供と適合性確認：

外貨建て保険や変額保険等の投資性商品（特定保険商品）を提案する場合には、お客さまの資産状況、金融商品に関する知識・経験、加入目的等を十分に確認します。そのうえで、商品特性、リスク、費用構造等の重要な情報を丁寧に説明し、適合性の原則に沿った提案を行います。

#### 6. 投資性商品の理解度確認と誤解防止：

投資性商品については、為替変動リスクや元本割れの可能性等、お客さまの判断に影響を与える事項について、理解度を確認しながら説明を行います。そのため、お客さまが正しく理解されていないと判断される場合には、提案を控えるなど、慎重な対応を行います。

#### 7. 高齢のお客さまおよび合理的配慮が必要なお客さまへの対応：

高齢のお客さまや、特に合理的配慮が必要と認められるお客さまに対しては、説明回数の確保、分かりやすい資料の活用、ご家族同席のお願い等を行い、十分な理解と意思確認ができるよう配慮します。

#### 8. 最終確認による理解・納得の確認：

申込みにあたっては、「お申込時の最終ご確認書」等を用い、お客さまご自身による意向確認および理解度の振返りを行います。さらに、管理責任者は、これらの記録を定期的に確認・検証し、必要に応じて改善指導を行います。

[取組方針5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、保険契約の締結時にとどまらず、ご加入後から万が一の事故・保険金請求に至るまで、お客さま一人ひとりにふさわしいサービスを継続的に提供することが重要であると考えています。そのため、専門性に基づくサービス提供体制の充実を図るとともに、保険会社と適切に連携し、商品特性や制度改定等に関する情報共有を行うことで、お客さまにとって真に価値のある保険サービスの実現を目指します。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則5

原則6

原則7

### 取組指針・アクションプラン

補充原則3

補充原則4

補充原則5

私たちは、本方針に基づき、当社の専門性を活かした付加価値の高いサービス提供と、保険会社との連携によるプロダクトガバナンスへの貢献を両立させるため、以下の行動を実践します。

#### 1. リスク・アセスメントサービスによる実効性ある提案：

法人・個人それぞれのお客さまの事業内容や生活環境を踏まえ、リスク・アセスメントサービスを通じて潜在的なリスクを可視化します。これにより、表面的な補償提案にとどまらず、リスクの優先順位を整理したうえで、実効性のある保険設計を行います。

#### 2. ハザードマップ等を活用した自然災害リスクへの対応：

近年多発する自然災害への備えとして、ハザードマップ等の客観的資料を活用し、お客さまの立地や事業特性に応じたリスク説明を行います。これにより、補償内容の妥当性をお客さまと共有し、災害リスクに対する理解と備えを深めます。

#### 3. 独自の「アクティブケアサポート」による付加価値提供：

お客さまが自ら気づきにくいリスクにも対応するため、当社独自の「アクティブケアサポート」を通じて、事故・損害の未然防止やリスク低減に資する支援を行います。これにより、保険に依存するだけでなく、日常的なリスク管理の観点からお客さまを支援します。

#### 4. ご加入後を見据えた継続的なアフターフォロー：

ご契約後も、お客さまを取り巻く環境やリスクの変化に応じて、補償（保障）内容の確認や情報提供を継続的に行います。これにより、無駄や不足が生じていないかを定期的に確認し、長期的な安心につながるフォロー体制を維持します。



[取組方針5]

## お客さまにふさわしいサービスの提供

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則5

原則6

原則7

### 取組指針・アクションプラン

補充原則3

補充原則4

補充原則5

私たちは、本方針に基づき、当社の専門性を活かした付加価値の高いサービス提供と、保険会社との連携によるプロダクトガバナンスへの貢献を両立させるため、以下の行動を実践します。（※前ページの続き）

#### 5. 事故・保険金請求時における迅速かつ丁寧な対応：

事故やトラブルが発生した際には、お客さまの不安軽減を最優先とし、保険会社と連携しながら迅速かつ適切な支援を行います。さらに、保険金請求手続きに関する助言や進捗管理を通じて、お客さまの立場に立った対応を徹底します。

#### 6. 保険会社との連携・情報共有によるサービス品質向上：

保険会社と適切に連携し、商品特性、制度改定、募集上の留意点等に関する情報共有を行います。これらの情報を募集活動やアフターフォローに反映させるとともに、募集現場で得られた知見やお客さまの声を保険会社へフィードバックします。

#### 7. トラストネットワークによるリスク管理の枠を超えた経営サポート：

法人のお客さまに対しては、当社独自の「次世代型の新しい価値の提供（3つのソリューション）」を通じて、保険によるリスク移転にとどまらない、経営サポートを行います。これらは、リスク管理の視点を基盤としつつ、事業運営全体を支えることを目的としています。

##### (1) トラストパッケージ

事業保険の複雑さを業種別に整理・選別したパッケージを用いることで、お客さまが納得感のある保険設計を行います。

##### (2) リアルタイムマネジメント

お客さまがご加入されている保険の補償内容等を当社で一元管理し、変更や見直しが必要な場合にも、迅速かつ的確な対応を行います。

##### (3) トラストネットワーク

金融機関、弁護士、税理士、社会保険労務士、弁理士、各種専門コンサルタント等との連携により、経営課題の解決に向けた専門的な支援を行います。

## [取組方針6]

## お客さま本位のガバナンス態勢と人材育成

当社は、お客さま本位の業務運営を継続的に実践していくためには、個々の従業員の努力に依存するのではなく、組織として支えるガバナンス態勢と人材育成の仕組みが不可欠であると考えています。そのため、業務運営の状況を適切に把握・検証する体制を整備するとともに、従業員教育・研修を通じて、お客さま本位の考え方と専門性が日常業務に定着するよう取組みます。

## 取組指針・アクションプラン

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則6

原則7

私たちは、本方針に基づき、お客さま本位の業務運営を組織として支え、継続的に高度化していくため、以下の行動を実践します。

**1. 経営層による業務運営状況の把握と関与：**

経営層は、定例会議等を通じて、取組状況や課題を把握します。確認された課題は、改善方針を明確にし、組織全体で共有・実行します。

**2. 内部点検・モニタリングによる実効性の確保：**

募集プロセスや業務運営状況について、管理責任者による内部点検・モニタリングを定期的の実施します。これらの点検結果を踏まえ、必要に応じて是正・改善指導を行い、業務運営の実効性を確保します。

**3. 専門サービス内容の振返りと従業員教育・研修：**

当社が提供する専門サービスや提案内容について、お客さま本位の観点から定期的に振返りを行います。また、振返りにより把握した課題や改善点については、「リスク分析」「保険商品研究」「事故時対応」等をテーマとした従業員教育・研修に反映し、業務プロセスの見直しとあわせて、サービス品質の継続的な向上を図ります。

**4. 外部専門家の活用による客観的検証：**

業務運営の妥当性やガバナンス態勢の実効性を確認するため、外部監査機関等の専門家の知見を活用します。外部からの指摘や助言を踏まえ、業務運営の改善および体制整備に取組みます。

**5. お客さま本位の企業文化の定着：**

お客さま本位の業務運営が一過性の取組みに終わらないよう、日常業務や社内コミュニケーションを通じて、その考え方を共有します。これにより、すべての従業員が共通の価値観のもとで行動する企業文化の定着を図ります。

## [取組方針7]

## お客さま本位の業務運営を支える職場環境の整備と企業価値の向上

当社は、お客さま本位の業務運営を継続的に実践し、その質を高めていくためには、従業員一人ひとりが安心して能力を発揮できる職場環境と、持続的な企業基盤の構築が不可欠であると考えています。そのため、働きやすさと成長機会の両立を図りながら、組織としての安定性と信頼性を高めることで、お客さま本位の業務運営を長期的に支えていきます。

## 取組指針・アクションプラン

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」等との対応関係：

原則6

原則7

私たちは、本方針に基づき、お客さま本位の業務運営を将来にわたって維持・発展させるとともに、その取組みを企業価値の向上につなげるため、以下の行動を実践します。

**1. 安心して能力を発揮できる職場環境の整備：**

従業員が心身ともに健康で安心して働ける環境を整えとともに、年齢や経験、役割の違いにかかわらず、それぞれの能力が十分に発揮できる職場づくりに取組みます。これにより、安定した業務運営とサービス品質の維持を図ります。

**2. 業務の効率化と生産性向上による経営基盤の強化：**

業務プロセスの見直しやデジタルツールの活用等を通じて、業務の効率化と生産性の向上を図ります。これにより、持続可能な収益構造の確立と、安定的な経営基盤の強化に取組みます。

**3. お客さま本位の取組みを通じた企業評価・信頼性の向上：**

取組状況を適切に整理・発信し、取引先や地域社会からの信頼性向上につなげます。これにより、長期的な企業価値の向上を図ります。

**4. 経営課題の把握と中長期的な企業価値向上への取組み：**

経営層は、外部環境や事業環境の変化を踏まえ、中長期的な視点で経営課題を把握します。お客さま本位の業務運営を軸に、事業の持続性と成長性を意識した経営判断を行い、企業価値の向上に取組みます。

**5. お客さま本位の業務運営を支える企業文化の醸成：**

お客さま本位の考え方が組織に根づくよう、日常業務や社内コミュニケーションを通じて意識の共有を図ります。これにより、従業員一人ひとりが自律的に行動できる企業文化の醸成に取組みます。

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」と本方針との対応関係について、以下に補足説明いたします。

1. 「対象外（非該当）」とする項目とその理由：

- (1) 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして一体的に販売・推奨する業務を行っていません。  
このため、「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）は、「対象外（非該当）」となります。
- (2) 当社は、保険代理店として保険商品の販売・推奨を行っており、金融商品の組成には携わっておりません。  
このため、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の補充原則1、補充原則2、補充原則2（注1）、補充原則2（注2）、補充原則3（注1）、補充原則3（注2）、補充原則4（注1）、補充原則4（注3）は、「対象外（非該当）」となります。

以上

保険代理店 株式会社トラスト保険サービス

代表取締役 前田敏実

所在地 京都府京都市中京区烏丸通三条下る饅頭屋町595番地3  
大同生命京都ビル2階

電話番号 075-211-2700

営業時間 平日9時00分～17時00分（年末年始・夏季休暇を除く）

※当社ウェブサイトの「お問い合わせフォーム」からでも承ります  
<https://www.trust-kyoto.jp>

