

顧客本位の業務運営に関する取組み（2025年7月16日 制定）

本資料は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則（原則1～7）」の趣旨を踏まえ、尼屋株式会社が日々の業務で実践している考え方と取組みを整理したものです。

1. 基本的な考え方

尼屋株式会社は、保険をおすすめするよりも、万が一のときに「助かった」「入っていてよかった」と感じていただけることを何よりも大切にしています。私たちはすべての業務において、「それはお客さま目線になっているか」を考え、目の都合や、一時的な利益に流されることなく、真の安心につながるサービスを提供しています。

2. 尼屋の心得（行動指針）

私たちは、金融庁の原則をそのまま掲げるのではなく、現場で迷わず行動できるよう、次の「7つの心得」として業務に落とし込んでいます。

1. 家族にすすめられない保険は扱いません / 2. 難しい言葉は使わず、わかるまで説明します
3. 良い点も注意点も正直にお伝えします / 4. 今すぐ必要でない保険は無理にすすめません
5. 契約後こそ本当のお付き合いだと考えます / 6. 迷ったときは必ずお客様の立場で考えます
7. 困ったときに真っ先に思い出してもらえる存在でいます

3. 金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』との対応関係

尼屋の7つの心得は、特定の原則に限定されるものではなく、複数の原則の考え方を横断的に反映しています。

尼屋の心得	主に基づく金融庁原則	補足的に関係する原則
① 家族にすすめられない保険は扱いません	原則2（顧客の最善の利益）	原則3（利益相反）
② 難しい言葉は使わず、わかるまで説明します	原則5（わかりやすい情報提供）	原則4（重要情報の提供）
③ 良い点も注意点も正直にお伝えします	原則4（重要情報の提供）	原則2（最善の利益）
④ 今すぐ必要でない保険は無理にすすめません	原則2（顧客の最善の利益）	原則3（利益相反）
⑤ 契約後こそ本当のお付き合いだと考えます	原則6（継続的フォロー）	—
⑥ 迷ったときは必ずお客様の立場で考えます	原則2（顧客の最善の利益）	原則1（方針の考え方）
⑦ 困ったときに真っ先に思い出してもらえる存在でいます	原則6（継続的フォロー）	原則7（体制・定着）

4. 尼屋独自の点検項目

当社では、心得が形だけにならないよう、数字に偏らない独自の点検項目を設けています。

これは、「約束が守れているか」「判断が顧客本位だったか」を振り返るためのものです。

＜2024年度実績＞

アフターサービスを実施できているか	→ ニュースレターの定期発行（6月と12月）
最新かつ正確な情報を提供できているか	→ 教えて！SOMPO検索件数（2,356回）
無理な提案をおこなっていないか	→ 生命保険継続率100%

5. 継続的な見直しについて

社会環境や保険商品は変化します。尼屋株式会社では、心得および点検項目について、必要に応じて見直しを行い、顧客本位の業務運営が形骸化しないよう努めます。