

2023年12月20日
株式会社TFPグループ
代表取締役 田中 壮

「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況のご報告

株式会社TFPグループ(以下、「当社」といいます。)は、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位での思考を中心に置き、お客様に真摯に向き合っていくため、2021年12月に改訂した運営方針に基づき取り組み、昨年度は以下の結果となりました旨を公表いたします。

尚、各指標につきましては、当社事業年度(2022年9月1日~2023年8月31日)にて集計しております。

1) お客様の考えに寄り添った業務運営

当社は、基本理念に則り、お客様の一生の担当として、お客様が真に求める「安心」を提供し続けるため、お客様の考え(ご要望・ご意見等)に寄り添いあらゆる業務運営においてお客様本位の思考に基づいた行動をするよう努めてまいります。

《KPI》

1. 年4回の本部による取りまとめ状況を役員へ報告
2. 1か月に1回報告事項がないかの確認を行う

●取り組み状況

1. 年4回(2022年11月、2023年2月・5月・8月)役員会にて状況報告を実施
2. 各月末においてお客様の声の本部報告を実施。特に至急で対応が必要なケースは、社員から本部へ速やかに連携し、業務管理責任者の判断において早急に対応する体制を構築済です。

2) 保険商品のご提案

当社は、生命保険・損害保険において複数の保険会社商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下を徹底するよう努めます。

《KPI》

1. 生命保険 13 か月目継続率
2. 生命保険の早期解約件数
3. 生命保険の高齢者（70 歳以上）の早期解約件数と苦情件数
4. 生命保険の「お客さまにご負担いただく費用」を原因とした苦情件数
5. 手数料説明実施率

●取り組み状況

1. 生命保険 13 か月目継続率 → 生命保険：94.2%
2. 生命保険の早期解約件数 → 43 件（年間取り扱い新契約件数の 9%）
3. 生命保険の高齢者（70 歳以上）の早期解約件数と苦情件数 → 0 件
4. 生命保険の「お客さまにご負担いただく費用」を原因とした苦情件数
→0 件
5. 手数料説明実施率 → 100%（全社員からの報告により対応状況を確認）

3) アフター・フォローと保険金・給付金のお支払い

当社は、ご契約後もお客さまアフター・フォロー活動を行うことで、長期に渡りご安心を継続的に提供することに努めます。また、保険金・給付金のお支払いにおいても、当社において重要な責務であるため、お客さま本位の視点から契約内容を分かりやすくご案内すると共に、対応の必要性を把握し、対応が必要な場合は迅速な対応に努めます。

《KPI》

全営業社員 2 年に 1 回以上のコンタクトの有無

●取り組み状況

全社員からの報告により対応状況を確認

4) 運営方針の浸透に関する取り組み

当社は、役員・社員がお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備、及び当方針の浸透と徹底に向けた取り組みを進めてまいります。

《KPI》

1. 年 4 回の本方針の取り組み内容における研修実施の有無
2. 新規入社者への研修における本方針の理解度チェック実施の有無

●取り組み状況

1. 2022年11月、2023年2月・5月・8月に4回の本方針の取り組み内容における研修を実施
2. 新規入社者へ運営方針研修を入社後の研修期間にて実施

5) 利益相反の管理

当社は、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反取引等の管理に努めます。

《KPI》

1. 利益相反取引等の管理責任者から役員への報告の有無
2. 年2回の販売傾向と手数料の分析、また是正が必要であった場合の対応の有無

●取り組み状況

1. 利益相反取引管理責任者を設置しました。また当該取引がないことを全社員からの報告により確認し、毎月報告しております。
2. 販売傾向と手数料の分析を2022年10月末、2023年4月末に実施し、是正が必要ないことを確認しております。

【「顧客本位の業務運営に関する原則」(2021年1月15日改訂)の非該当の項目について】
当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておらず、また金融商品の組成にも携わっておりません。

従って、原則5(注2)、原則6(注2)及び(注3)は、当社の取り扱う金融商品・サービス等が該当しないため方針対象としておりません。

前期の取組状況に関しましては以上となります。本年度においても役職員一同となり、より多くのお客さまよりご支持頂けますよう本運営方針の推進に取り組んでまいります。
引き続き、当社及び当社担当者をご愛顧頂きますよう宜しくお願い申し上げます。

以上