

お客さま本位の業務運営方針

2025年2月3日策定

2026年2月27日改定

RS パートナー株式会社（以下『当社』といいます。）は、「信頼される地域のパートナー」を経営指針の柱として掲げ、金融庁が公表しております「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、お客さま本位の業務運営方針を策定いたしました。

この方針のもと、当社はお客さまの利益を最優先とし、透明性・公正性・説明責任を徹底した業務運営を推進してまいります。

当社は今後も、地域社会に深く根ざした「業界一丁目一番地」の代理店として、常に社会貢献を志向し、お客さま一人ひとりのニーズに寄り添った最適なサービスを提供してまいります。この目標に向け、日々研鑽を積み、地域発展に貢献する企業として、邁進してまいります。

方針1 お客さまの課題を共に見極め、解決に向けた提案をします。

当社は過去の事故例等の「一般的に想定されるリスク」だけでなく、お客さまの置かれた環境や時代の変化から生まれたリスクを洗い出します。

常に社内全体の商品知識の向上、現代社会、地域、業界の問題への理解を深め、高い専門知識を生かした最善の提案に努めます。

お客さまのライフサイクルや将来の環境変化を見据え、長期的な視点で最適な補償を検討し、新規契約に限らず継続契約の際も、お客さまに複数プランを提示し、対話の中で特約付帯を含めた補償内容の見定めを行ってまいります。

対応原則 原則2、原則2(注)、原則5、原則6、原則6(注1)、原則7

方針 2 お客さま第一の姿勢で安心・安全・安定を提供します。

当社は、お客さまが安心して契約できる安全な代理店として安定したサービス品質を提供するため、お客さまに適合した提案内容、提案方法を選択して参ります。

早期の継続手続き完了を義務付け、原則保険始期前に証券がお手元に届くよう、もれなく更新を完了できるよう業務に徹します。

契約後も継続的な支援を実施、高齢のお客さまに対しても理解度や判断状況に配慮した丁寧な説明、アフターフォローを行い、お客さまが常に良質かつ最善の利益を享受できるよう取り組みます。

当社の比較推奨販売規程を遵守し、手数料等に左右されない公正な比較・提案を行います。サービス提供時は意向確認を行う等適切なプロセスを実施し、明確・平易・誤解のない誠実な対応に努めます。

対応原則 原則 3、原則 3(注)、原則 5(注 1、2、3、4、5)、原則 6、原則 6(注 1)、原則 6(注 4)

方針 3 地域のお客さまに選ばれ続ける代理店になります。

当社は、地域社会に深く根ざした「業界一丁目一番地」の代理店として、お客さまに信頼され、選ばれ続ける存在を目指します。常に時代の変化やお客さまのライフステージに寄り添い、継続的な関係構築を図って参ります。

お客さまとの対話を重視し、契約後には適切なフォローアップとふさわしい情報提供を定期的に実施いたします。

地域行事への積極参加や、貢献活動を通じて、社会的責任を果たし、お客さまの生活を豊かにするパートナーとして存在感を発揮します。

経営者団体等の会合では情報提供の機会をいただき、関わる全ての皆さまにとって有益な存在を目指します。

対応原則 原則 6、原則 6(注 1、注 5)

方針 4 常に成長発展し続ける代理店になります。

当社は、社内全体の販売商品への高度かつ豊富な知識を培う姿勢を徹底し専門性を向上させます。

定期的な社内研修と外部セミナーの受講を通じて、社員一人ひとりのスキルアップを図ります。

代理店内で一部のスーパーエリートに依存する体制を脱却し、知識・意見・見解を共有し合い、社員全員が同じ高品質、同じ基準の最適解を示すことのできる環境づくりを目指します。当社は一丸となり、当社の方針（販売推奨方針・業務運営方針・当社体制整備規程）を全社員が深く理解し、定期的な見直しを行い、日々の業務運営が常にお客さま本位となるよう努めます。

対応原則 原則 3、原則 3（注 3）、原則 5（注 1）、原則 6(注 1)、原則 6(注 4)、原則 6(注 5)、原則 7、原則 7(注)

具体的な取り組み

- 1 お客さまからの信頼の証、選ばれた成果として更改率を公表します。

対応方針 方針 1、方針 2

- 2 早期更改率（14 日前の更新手続き完了）80%以上を目指し、結果を公表します。

対応方針 方針 2

- 3 お客さまアンケートを実施します。

担当者対応、連絡・面談タイミング、提案内容（補償や特約）・情報提供の品質に関するアンケートを実施、満足度・改善点を公表します。

対応方針 方針 1、方針 2、方針 3

4 年間 12 回以上の地域行事、ボランティア、経営者団体等の会合に参加します。

対応方針 方針 3

5 年間一回以上、当社方針の理解度の確認及び見直しを行います。

対応方針 方針 4

6 年間 12 回以上の社外・社内研修への参加、勉強会を実施します。

対応方針 方針 3、方針 4

7 お客さまの意向を正確に把握します。

事前の意向把握シート活用で、補償の充実度、お客さまのニーズを重視した複数のプランを提示し、一緒に最適な内容を選別いたします。

契約後、作成した意向把握シートと顧客対応履歴、締結内容に相違がないかの確認を行います。

対応方針 方針 1、方針 2、方針 4

【本方針の補足】

※現時点において当社は手数料の開示義務がないため、原則 4 を本方針の対象としておりません。

※当社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することがないため、原則 5 の（注 2）、原則 6 の（注 2）を本方針の対象としておりません。

※当社は外貨建て保険を含む投資性保険商品を積極的に取り扱っておらず、今後販売予定がないため、原則 6 の（注 3）（注 6）（注 7）本方針の対象としておりません。

※当社は金融商品の組成に携わっていないため、補充原則 1、補充原則 2 と補充原則 2 の（注 1）（注 2）、補充原則 3 と補充原則 3 の（注 1）（注 2）（注 3）、補充原則 4 と補充原則 4 の（注 1）（注 2）（注 3）、補充原則 5 と補充原則 5 の（注 1）（注 2）を本方針の対象としておりません。