

お客さま本位の業務運営方針

プレステージ株式会社（以下、当社）は、“お客様の生活に安心と幸福をお届けする人生の伴走者”を目指し 1990 年に創業いたしました。お客様と地域社会に支えられて創業より 30 数年が経ち、「第二の創業」という想いのもと「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。

金融業界は、日々の変化の中で今まで以上の成長が求められています。

時代が変わり、環境が変わり、そしてその中で生きる人々の価値観が変わっていく今、さらなるお客様に満足と感動をお届けできる事業活動を目指します。【（ ）は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の対応項目】
<2025.4.1 更新>

方針 1 お客様の声を活かした業務運営 【原則 2 に対応】

当社は、「事業の拡大と発展」「お客様と社会への貢献」「自己実現と成長」を経営理念に掲げ事業活動を通じてお客様に最高の安心と幸福を提供いたします。

そのために定められた「お客様本位の業務運営方針」を、定期的に経営者よりメッセージとして発信し社内への浸透を図ります。

〔主な取り組み〕

- ① お客様の声を従来以上に収集するため社内ルールの徹底を行います。
- ② お客様の声、アンケートの結果は即日電子掲示板にて周知いたします。
- ③ 「ご不満、ご意見、ご要望、お褒め」は総務部にて一元管理し役員会に報告いたします。
- ④ すべてのご意見を真摯に受け止め業務品質の向上と社内体制の整備を行います。

方針 2 お客様利益の追求と利益相反の適切な管理 【原則 2・3 に対応】

お客様の利益を最優先に事業活動することこそ長期的な信頼関係を構築します。当社は高い職業倫理とお客様に対して誠実、公正に事業活動できるよう研鑽してまいります。

また、お客様の利益が不当に害されることがないように適正なルールの徹底を怠りません。

〔主な取り組み〕

- ① 適切な情報提供ができる専門知識を有するため定期勉強会を実施します。
- ② お客様の正しいニーズを把握し適正商品提供のため「対応履歴」を必ず残します。
- ③ 意向把握、比較推奨販売、重要事項説明を適切に実施しお客様の利益が害される販売を行いません。
- ④ コンプライアンス、利益相反の適切な管理のため社内研修、教育を徹底します。
- ⑤ 万一不適切事案が発覚した場合は、コンプライアンス委員会で審議の上誠実かつ適切に対応します。

方針3 お客様にふさわしいサービス及び対価と重要な情報の提供 【原則5注1.3.4.5・6注1.4～6に対応】

お客様のご意向、ニーズを丁寧にお伺いし、商品内容・商品特性（原則6注1、4～6）・手数料その他の費用・重要な情報を提供する（原則4）とともに利益になる情報ばかりでなく不利益情報も必ずご案内します。同時にわかり易い情報提供を心掛け（原則5注1、3、4、5）、高い倫理観と専門家としての矜持を持ち活動いたします（原則6注7）。

また、高品質な情報提供のため、対面によるリアル提供とともにデジタル提供も積極的に取り入れてまいります。

〔主な取組み〕

- ①「お客様安心カード」「お客様情報収集シート」や全てのデジタル情報ツールを用いてお客様を知る努力を怠りません。
- ②正しいご理解を頂くため専門用語は使わず、重要な事項は強調した説明を行います。
- ③保険料・保険金のご理解のため「契約概要」を用い、支払事由等を「注意喚起情報」を用い適切に説明を行います。
- ④高齢者・障がい者のお客様対応ルールを設けご家族の同席、複数の募集人による確認を致します。

方針4 社員に対する適切な動機付けと枠組み 【原則7に対応】

当社の経営理念は社員一人一人の自己実現と成長が礎となっています。社員が明るく 楽しく元気に活動できるよう全力で支援いたします。

社員が当社に在籍することが人生の喜びとなるよう公平で透明なルール作りを目指していきます。

〔主な取組み〕

- ① 適切な業績評価、報酬体系、研修制度を設けます。
- ② 一人ひとりが自己実現と成長を実感できる人材教育を行います。
- ③ お客様の喜びこそ当社、社員の喜びといえる社内文化、伝統を創ります。
- ④社内だけでなくプライベートでも相談に乗れるコミュニケーション風土を造ります。

尚、「お客さま本位の業務運営方針」のうち、パッケージ商品・サービスなどを対象とした注（原則5注2、原則6注2・注3）については、当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。