2026年6月25日

株式会社　アルファコンサルティング

2025年度「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況

2025年4月1日～2026年3月31日における「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組状況について以下のとおり公表いたします。

運営方針１．お客さま本位の業務運営の実践と定着

（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則（以下、原則）２・６（注５）に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまの最善の利益を図るべく、保険分野その他、金融商品仲介における専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識して、誠実かつ公正に業務を遂行します。

お客さまに合理的な商品と質の高いサービスをご提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営において、当社の経営理念である「一生涯のパートナー～すべてはお客さまのために～」を行動原点とし、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう継続して努めてまいります。

【具体的取組】

（１）　理念体系・お客さま本位の業務運営について会議・研修等で社長からメッセージを発信し、また、「私たちの存在意義、目指す姿、大切にする価値観、理念体系を支える想い」等を記載したポリシーカードを全社員に配布することで浸透を図りました。

（２）　保険会社主催の研修会の開催、社内の研修会など全ての保険商品の知識を深める教育・研修を実施し、募集人のスキルアップを図りました。

（３）　お客さまの最善の利益を実現できるようお客さまのご意向を踏まえた比較推奨販売を実践し、ご契約を長期にご継続いただけるように努めました。

運営方針２．お客さまにふさわしいサービスの提供（原則６に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまのご意向を把握し、お客さまにふさわしいサービスを提供します。特に、市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品については、お客さまの年齢、収入、資産、投資経験、投資性商品に対する知識、お取引の目的・ニーズ等を踏まえ、お客さまにふさわしいご提案を行います。

【具体的取組】

（１）　お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った商品の絞込みを行い、比較可能な商品のご説明を行う活動を実践しました。2023年12月に導入した顧客管理システムを活用し、お客さまに最適な保障を選択していただけるよう努めました。

（２）　お客さまの保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客さまの年令、家族状況、財産状況等を把握したうえでお客さまにふさわしいご提案を行いました。お客さまのご意向、ご提案の内容については、活動記録を残しさらなる業務品質・サービスの向上に努めました。特に、市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品をご提案する場合や高齢のお客さまにご提案をする場合には、お客さまの年齢、収入、資産、投資経験、投資性商品に対する知識、お取引の目的・ニーズ等お客さまの情報を踏ま

えて、ご提案が適切であるかより慎重に検討したうえでお申込みいただくよう努めました。
また、外貨建保険、変額年金保険等の商品にご加入の契約者に対して的確な情報提供を行う等アフターフォロー活動を推進しました。

運営方針３．お客さまにとって分かりやすい情報の提供（原則４・５・６（注５）に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまの属性やご意向に応じて、ご提案したそれぞれの商品の内容等について、お客さまが負担する手数料を含めお客さまが商品選択をする上で必要な情報を、商品内容や情報の重要性を踏まえて、分かりやすくご提供してまいります。
一人ひとりのお客さまの状況やご意向に合った最適な商品を選択していただけるよう、お客さまの状況やご意向にあわせて商品内容等に関する情報をご提供し、お客さまのご要望に応じ、対面、または、WEB等による面談の機会を設けてご提案いたします。
また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

【具体的取組】

（１） ご説明にあたっては、お客さまの取引経験、金融知識、商品内容・複雑さ等を踏まえて、誤解を招くことのないわかりやすい説明に努めました。特に、保険商品・サービスに関する重要な事項については、重要事項説明書、契約概要（設計書）、注意喚起情報を使用し平易な言葉を用い、丁寧な説明を実施するよう努めました。ご契約後においても、お客さまのご意向に基づき適切なフォローアップを実施するよう努めました。

（２） お客さまが負担する手数料その他の費用について、特定保険においてお客さまのご負担になる費用（保険契約関係費・資産運用関係費）を含めて、わかりやすい説明に努めました。

（３） お客さまの属性に応じてお客さまのご理解を促進するための情報提供を行いました。特に、高齢のお客さまがご加入される場合は、ご家族の同席や複数回の訪問等、ご加入の意思を丁寧に確認しました。申込時の行動記録を残し、ルールどおりの対応ができているか確認を実施しました。

運営方針４．お客さまの声を経営に活かす取組み（原則２に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまから寄せられた「苦情」「ご意見、ご要望」「感謝」を「お客さまの声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営の改善に努めてまいります。

【具体的取組】

「苦情」は経営会議で原因を究明し、再発防止に努めました。「ご要望」はもれなく対応していることを社内で点検し、「感謝の声」については全社員で共有し、サービス向上に活かすよう努めました。

運営方針５．お客さま本位の行動を実践するための研修・態勢の整備（原則７に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、ひとりひとりのコンサルタントがお客さまの最善の利益を追求する等、お客さま本位の行動を実践することを後押しするための研修・態勢整備に取り組んでまいります。

【具体的取組】

（１） 「契約継続率、苦情」等のコンサルタントによる業務運営状況を適切に検証・評価し経営層への報告を行うとともに、迅速な再発防止研修の実施に努めることで業務の改善を図りました。

（２） コンプライアンスの状況・契約継続率等を評価要素としてコンサルタントを重点指導する制度を実施し、手

数料に偏重した保険募集を行いお客さまの利益を損なうことのないよう動機づけを行いました。

（３） コンプライアンス・保険募集品質向上に関する従業員研修を通じて、真に「一生涯のパートナー～すべてはお客さまのために～」を実践するコンサルタントを支援しました。

運営方針６．利益相反の適切な管理（原則３に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、当社が行う取引に伴って利益相反が発生することにより、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、適切な管理を行います。

【具体的取組】

（１）コンサルタントの行動記録のサンプリングチェックを定期的に行い、お客さまのご意向に対応した適切なご提案がおこなわれているか、不適切な乗換がないか、検証しました。また、早期消滅契約については事情報告書により、取扱経緯や理由等を確認する取組みを行いました。

（２）グループ内保険会社の商品であるか、保険会社の手数料の多寡、キャンペーンの有無などに左右されることなく、お客さまのご意向に沿った保険募集を遵守するよう努めました。

以上