

# お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

---

制定日：2026年4月1日

会社名：中部国際空港旅客サービス株式会社（以下「当社」といいます。）

## 1. 基本方針（原則1）

当社は、金融庁の「お客様本位の業務運営に関する原則」のうち、7つの基本原則を採択し、お客様に安心・安全と笑顔を提供する「セントレアパーパス」（安心・安全と笑顔を提供するという理念）および当社の基本理念に沿った業務運営を推進することで、お客様の最善の利益を追求します。当社は、この方針を継続的に評価・改善します。

なお、当社は保険会社の代理店であり、商品設計を行わないため、金融庁が示す「プロダクトガバナンス補充原則」は直接適用せず、第4項に示す代替措置を講じます。

## 2. 採択原則と当社の対応方針

### （1）お客様本位の業務運営の確保

当社の業務（募集・保全・事故関連窓口案内・商品選定・情報提供・お客様サポート）全体に本方針を適用し、透明性の確保（方針のWeb公表）、公平・誠実な対応、説明記録の整備を徹底します。

### （2）お客様の最善利益の追求（原則2）

渡航先（医療費水準）・目的・期間・年齢・既往症・同行者・クレジットカード付帯保険の適用条件等を丁寧にヒアリングし、補償の過不足・重複・費用対効果を総合的に評価します。複数の補償案や商品を比較提示し、推奨理由と契約者の意向を記録、理解状況を確認した上で手続きを進めます。高医療費地域（例：北米・欧州）では、治療・救済費用の上限が実質的に制限されない水準の補償案を原則提示します。

### （3）利益相反の適切な管理（原則3）

販売手数料等の多寡に影響されることなく、お客様にとって最も適した商品を推奨します。利益相反が想定される事案は、社内規程に基づき管理・記録し、必要に応じて上長へエスカレーションします。

### （4）保険料等費用の明確化（原則4）

保険料や特約費用、付帯サービスの費用内訳を、重要事項説明書やパンフレットで分かりやすく提示します。特約は任意であることを明確にし、付加した場合と付加しない場合の補償内容および費用の違いを丁寧に説明します。なお、保険販売では、代理店手数料は保険料に含まれており、契約者が追加で支払う販売手数料はありません。

### (5) 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

法定書面である重要事項説明書を契約前に必ず交付し、再閲覧可能な体制（Web掲載・QRコード等）を整えます。金融庁ガイドラインの「重要情報シート」の趣旨を踏まえ、補償内容・保険料・免責・特約有無などの主要情報を簡潔にまとめたパンフレットを活用します。空港販売の特性に合わせ、平易な用語や図版を用い、高齢者にも配慮した説明を行います。

### (6) お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

海外・国内・出張・観光など目的に応じた商品を適正に提案します。キャッシュレス診療ネットワークの可否や緊急時の連絡手順を事前に案内し、渡航先での医療アクセス等の実務的情報を提供します。

### (7) 従業員への適切な動機づけ（原則7）

評価制度に KPI 達成度・お客様満足・苦情発生率等を組み込み、募集品質と専門性を高めます。コンプライアンス・商品理解・高齢者/既往症対応・キャッシュレス診療案内などの研修を定期的実施し、理解度確認と事例共有により実務への定着を図ります。

## 3. 実践方法

- ・方針の公表：当社ウェブサイトで本方針を公開し、透明性を確保します。
- ・教育：役職員に対し、お客様本位の業務運営に関する研修を定期的実施します。
- ・評価：業務運営の状況を定期的に評価し、課題を抽出します。
- ・改善：評価結果に基づき改善策を策定・実行し、PDCA サイクルを継続的に回します。

## 4. プロダクトガバナンス補充原則への対応

当社は保険会社の代理店であり、商品設計を行わないため、補充原則の直接適用は困難です。その代替措置として、以下を実施します。

- ・保険会社と販売状況・お客様属性情報を共有し、商品設計・品質管理に協力します。
- ・お客様ニーズや市場動向を保険会社へフィードバックし、商品改善に寄与します。

## 5. 評価・公表

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況を年次で評価し、その結果と KPI の達成状況を当社ウェブサイトで公表します。必要に応じて改善策を策定し、次年度に反映します。

## 6. 評価指標 (KPI)

本方針の実効性を把握するため、以下のKPIを設定し、四半期モニタリング・年次公表を行います。

〔情報提供〕

- ・パンフレット（重要情報シート代替）提示率：95%以上

〔提案品質〕

- ・比較・選択肢提示率（複数補償案または商品）：95%以上
- ・高医療費地域への治療・救援費用「無制限」または実質制限が発生しない水準の補償案の提示率：95%以上

〔お客様体験・苦情対応〕

- ・キャッシュレス診療案内率（該当契約）：100%
- ・苦情発生率：1%以下（一次対応48時間以内比率：95%以上）〔教育・体制〕
- ・研修（e-learning含む）受講率：100%
- ・事例共有会（月次）実施率：90%以上

## 7. 方針の見直しと継続的改善

社会環境・法令・金融行政方針・お客様ニーズの変化に応じて、本方針を定期的に見直します。空港という“旅の始まりの場所”で、安心・安全と笑顔に資する「お客様本位の業務運営」を継続的に進化させます。

中部国際空港旅客サービス株式会社  
代表取締役社長 橋野 悦男

## 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

### 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

### 【顧客の最善の利益の追求】

原則2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

### 【利益相反の適切な管理】

原則3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

### 【手数料等の明確化】

原則4. 金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

### 【重要な情報の分かりやすい提供】

原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

### 【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

### 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

原則7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

以上