

お客様本位の業務運営に関する具体的な取組方針および具体的な取り組み

方針1. お客様の最善の利益の追求(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「同原則」という)2に対応)

- ①弊社は、損害保険をメインに全国展開している保険代理店としては、全国トップクラスの規模を誇り、一定の募集経験、取扱保険料をお持ちの募集人の方にのみご入社いただいております。また入社時研修および入社後のコンプライアンス研修、OJT 等を通じ、高度な専門性と高い職業倫理を保ちます。
- ②「お客様本位の業務運営に関する方針および具体的な取り組み」、「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」を、「損害保険 募集必携」、「生命保険 募集プロセスガイド」、「コンプライアンス・マニュアル」等に掲載し、常時携帯させることで全従業員への周知・徹底を図ります。これらの周知・徹底を通じ、お客様に対し「誠実・公正」に接し、良質なサービスを提供するよう努めます。
- ③損害保険や生命保険においては、主に事故発生時(保険金・給付金請求時)や契約時に、お客様からのお褒めや感謝、相談、要望、苦情等を通じて、お客様の最善の利益の実現が図れたか否かが明確になる傾向があります。このため弊社では、お客様の最善の利益の実現に向け、「お客様の声」を「お客様から寄せられたすべての声(問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、お褒め、感謝)」、「お客様からお寄せいただいた不満足の表明すべて」を「苦情」と、それぞれ定義します。苦情を含むお客様の声を積極的に収集することで、お客様の最善の利益が実現されているか否かを常に分析・検証します。
- ④お客様への積極的なコンタクトを心掛けます。お客様と接点を持つ機会を増やすことにより、「苦情」として表面化しない「潜在的な苦情(ご不満等)」を早期に把握することができます。潜在的な苦情(ご不満等)に早めに対応することで、お客様の満足度を向上させ、お客様の最善の利益の実現を図ります。
- ⑤上記を踏まえ、お客様の最善の利益の実現状況を測る指標として、「お客様の声の起票件数」および「お客様の声からの取組改善件数」を設定します。
- ⑥お客様の最善の利益の実現を図るため、お客様の声の起票を全社を挙げ徹底します。また、お客様から寄せられた苦情を真摯に受け止め、お客様の最善の利益にそぐわないものを排除し、改善を図ります。お客様より寄せられた苦情の撲滅および再発防止に向けた取り組みを徹底します。
- ⑦経営会議(予算会議)およびエリア長会議において、全ての「お客様の声」および「お客様の声からの取組改善事例」、「お客様から寄せられた苦情」に加え「特筆すべき好取組事例」を社長以下経営層に報告し、全社で共有します。また上記①～⑥の取り組み等の成果や進捗については、定期的に検証・評価します。これにより、従前からの弊社の強みである損害保険のお客様基盤をより強固なものにし、安定的な収益の確保につなげます。

方針2. 利益相反の適切な管理(同原則3に対応)

- ①お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理いたします。
- ②弊社は複数の保険会社の商品を取り扱っており、比較可能な同種の保険商品がある場合には、お客様の意向を適切に把握し、お客様の意向に沿った販売・推奨を行うとともに、当該商品の提案理由に係るご説明を適切に行います。また、コンプライアンス室によるモニタリングを通じて、当該説明が適切か検証・評価する態勢を整えております。
- ③弊社は、保険代理店グループに属しており、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨する場合がございます。このため、経営会議(予算会議)において、当該取引がお客様の利益を不当に害していないか検

証・評価する態勢を整えております。具体的には、コンプライアンス室を利益相反管理統括部署、コンプライアンス室室長を利益相反管理統括責任者とし、個別具体的な事情を総合的に勘案し、対象となる取引を特定し管理します。

方針3. お客様が負担するコストの明確化および情報提供(同原則4に対応)

- ①弊社は、取扱保険会社数が多く取扱商品也多岐に渡るため、お客様が負担する手数料その他の費用等が発生する場合には適切に説明を行い、お客様に理解いただけるよう努めます。具体的には、お客様が負担されるコストにつき以下のように対応いたします。
- ②生命保険のうち、特定保険契約については、保険会社が作成する資料を用い、お客様にご負担いただく費用をわかりやすくご説明いたします。
- ③生命保険のうち特定保険契約以外の商品および損害保険、少額短期保険については、お客様に市場リスクをご負担いただくことがないことから、保険会社が作成する資料を用い、お客様からお支払いいただく保険料や解約返戻金額等をご説明いたします。
- ④弊社は、お客様が負担されるコストについて、お客様への説明が適切になされているか、内部監査等を通じて、当該説明が適切か検証・評価する態勢を整えております。

方針4. お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供(同原則5に対応)

- ①お客様にとって重要な保険商品に関する情報を、お客様に正しくご理解いただけるよう、契約概要や注意喚起情報等により、分かりやすくご提供します。特に生命保険における特定保険契約においては、適合性の原則に照らし、お客様の取引経験や金融知識を考慮し、リスク許容度を正確に把握し、基本的な利益・損失、その他のリスク、取引条件などを含め丁寧に説明いたします。
- ②お客様にとって重要な情報とは、(1)お客様が保険商品の内容を理解するために必要な情報（保険金の支払い条件、保険期間、保険金額等）、(2)お客様に対して注意喚起すべき情報（告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等）、(3)その他お客様にとって参考となるべき情報、をいい、お客様の理解度を確認しながらご説明いたします。
- ③複雑またはリスクの高い特定保険商品のご提案時に、比較可能な同種の商品がある場合は、お客様の意向を適切に把握し、お客様の意向に沿った販売・推奨を行うとともに、当該商品のご提案理由に係る説明を書面によりわかりやすく行います。単なる説明ではなくお客様の理解度を確認しながら進めるなど、情報の重要度に応じて説明方法を工夫いたします。
- ④お客様との利益相反の可能性がある場合、(1)利益相反の対象となる可能性があるグループ会社名、(2)対象となる取引の特定、(3)利益相反の管理方法および管理体制をお客様にご説明いたします。
- ⑤お客様にとって重要な情報を、お客様が理解できるようわかりやすくご提供できているかについて、「お客様の声」や内部監査等により検証、評価いたします。
- ⑥なお弊社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはございません。

方針5. お客様にふさわしいサービスの提供(同原則6に対応)

- ①お客様の意向やニーズの徹底的な把握に努め、お客様にふさわしい商品・サービスをご提供します。
また、お客様の意向やニーズに加え、資産状況、家族状況、住宅状況、保険料の支払い能力等、ライフプランの観点からも幅広く情報収集を行い、具体的な商品・サービスをご提供します。生命保険において特定保険契約をご提案する場合は、金融知識、金融資産の取引経験、取引目的・ニーズ、目標資産額、お客様の現在のポートフォリオ、期待収益率、リスク許容度などについても情報収集いたします。

- ②ご高齢のお客様あるいは金融知識がないと思われるお客様に、複雑またはリスクの高い特定保険商品のご提案を行う場合は、お客様の属性に応じ、当該商品の販売・推奨が適切か否かを慎重に審査いたします。審査の結果、販売・推奨を行う場合は、お客様の理解度を確認しながら、より丁寧なご説明を行います。
- ③長期的なお客様満足度の向上のため、ご契約後の定期的なフォローアップを行います。特にご高齢のお客様のご契約および生命保険における特定保険契約においては、最低でも年一回のフォローアップを行います。また弊社は、フォローアップが適切になされているか検証・評価する態勢を整えております。
- ④弊社は、生命保険分野においては毎年推奨商品を定めております。推奨商品選定においては、会社として4つの方針を定めており、当方針に則って改定を行います。お客様に対しては、概要明示用資料を用い、この方針を必ずご説明いたします。また推奨商品は年一回洗い替え、概要明示用資料を更新いたします。ただし今後、当方針については変更する可能性があります。
- ⑤弊社は、損害保険分野においては、募集人毎に推奨保険会社を定めております。推奨保険会社に変更が生じた場合はお客様に速やかにご説明いたします。ただし今後、当方針については変更する可能性があります。
- ⑥弊社は、お客様に販売・推奨を行った商品や、販売・推奨方法が、お客様に相応しいか外部機関による内部監査等を通じて検証する態勢を整えております。また、早期消滅契約のモニタリングも行っており、商品や販売・推奨方法がお客様に相応しいか、同様に検証する態勢を整えております。
- ⑦弊社は、第一次選択の強化に努めております。当該商品がお客様の意向やニーズ、リスク許容度に相応しくないと判断した場合は、販売は行いません。
- ⑧弊社は、生命保険分野における推奨商品、損害保険分野における推奨保険会社を選定するプロセスが適切か、外部機関による内部監査等を通じて検証する態勢を整えております。ただし今後、上記④および⑤と併せ、プロセス自体を変更する可能性があります。
- ⑨弊社は、販売商品に対する従業員の理解を深めるため、積極的に商品研修を行います。また、お客様に対しても、契約後の定期的なアフターフォロー時に、お客様の属性を見極めた上で、お客様それぞれの理解度に応じ、お客様が金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行います。
- ⑩なお弊社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはございません。
- ⑪また弊社は、金融商品の組成には携わっておりません。

方針6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等(同原則7に対応)

- ①お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、「お客様本位の業務運営に関する方針および具体的な取り組み」、「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」を、全国朝礼や支店会議、コンプライアンス研修等を通じて周知徹底し、従業員に対する適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制の構築を図ります。また従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価いたします。
- ②コンプライアンス・マニュアルを始めとする各種マニュアルに基づき、従業員の法令遵守を徹底いたします。コンプライアンスに関する重要事項が経営陣に適切に共有される態勢を整備し、また従業員への周知徹底を図ります。
- ③支店・営業所の業績評価および保険募集に携わる従業員の人事評価につき、お客様の最善の利益を追求する観点から、お客様の声のうち苦情やお褒め・感謝のお言葉等の起票状況や、コンプライアンスの遵守状況、下記⑤に掲げる資格取得状況等を考慮した評価体系といたします。
- ④従業員に対する教育・研修に積極的に取り組むため、保険商品研修およびコンプライアンス研修の実施状況をKPIに設定いたします。
- ⑤高度な専門性を担保し、お客様の利益の実現を図るため、保険募集に携わる者以外の者も含めた全従業員へ資格取得を促します。目標資格の取得状況を管理し、資格取得率の目標をKPIに設定します。
- ⑥上記の取り組みについて、経営会議(予算会議)において成果や進捗を検証・評価いたします。

以上