

お客様本位の業務運営に係る取組み状況

文中の【 】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを示したものです。「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細は、金融庁ホームページをご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

1. お客様への重要な情報をわかりやすく提供します

- 保険商品のご提案を行うにあたり、社会保険や生命保険、損害保険の基本的な仕組みなど、重要な情報をわかりやすくご提供いたします。
- 特に重要事項については、十分にご理解いただけるよう丁寧な説明に努めます。
- ご高齢のお客様には、適宜理解度の確認を行いながら、誤解の生じないよう慎重な対応を心がけます。
- 対面をご希望されないお客様には、オンライン面談や郵送対応と電話説明にて十分ご説明します。

<主な取組み>

■当社は、保険商品のご案内にあたり、お客様の収入や支出および資産状況に応じた必要保障額に関して、ご理解を深めていただくように努めています。具体的には、チラシや保険商品のパンフレットを用いて、病気の治療に高額な自己負担が発生するケースや、がん治療の動向、死亡保障の必要保障額、老後の資産形成の考え方等の情報提供を行っています。また、健康保険制度やお客様の勤務先の福利厚生制度を踏まえた保険商品のご提案を行っています。

【原則5（注3、注4を含む）、原則6（注5）】

■当社は、保険商品についてご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概要」、ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客様にとって不利益となる事項を記載した「注意喚起情報」を、お客様に書面でお渡しした上でご説明しています。

【原則5（注1、注5）】

2. お客様へ最適な保障をご提案します

- お客様のご意向の把握・確認をしっかりと行い、お客様にとって最適なプランをご提案いたします。
- お客様の加入目的、収入、資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容、妥当な保障額の商品をご提案します。
- 当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お取引を適切に管理します。

<主な取組み>

■当社は、お客様に保険商品をご提案するにあたり、「意向把握シート」を用いてお客様のご意向を把握し、そのご意向に沿った商品プランをご提案しています。また、「意向把握シート」によってお客様の最終的なご意向とお申込内容が合致していることを確認しています。

【原則6】

■当社は、お客様のご意向に沿わない保険商品を推奨、販売し、お客様の利益を損なうことがないよう、様々な視点からその結果をモニタリングしています。また、お客様の満足度や、ご意向にあった商品を提案できていたかどうかを測る指標として、お申込みいただいた契約の成立状況や成立後の継続状況、お客様から寄せられる苦情の発生状況について毎月の定例会議で振り返りを行い、改善を図っています。

【原則2、原則3（いずれも（注）を含む）】

3.ご契約後の充実したアフターフォローを行います

- 社会情勢やお客様の家庭環境、経済環境などが変化し、ご契約いただいた保障内容が、お客様のご意向に合わなくなることがございます。保障の最新化をご提案し、何がお客様のお役に立てるのかを考え、お客様の立場に立ったアフターフォローを行います。
- 給付金・保険金請求、その他保全業務につきまして、迅速・正確な対応に努めます。
- お客様の大切な保障が途切れないよう保険料振替口座残高不足等の際には、フォローコールを実施します。

<主な取組み>

■当社は、お客様の意向に沿った対応ができるよう、顧客管理システムを使用してお客様一人ひとりの対応履歴を記録しており、保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対し、適切なフォローアップを行っています。

【原則6（注1）を含む】

■当社は、お客様に安心して保険契約をご継続いただけるよう、定期的にご契約内容の確認のご案内を行っています。

【原則6（注1）を含む】

4.お客様の声をサービス向上に活かします

- 当社では、お客様から当社に寄せられたご意見・ご要望・お褒め・ご不満等のお声を真摯に受け止め、日々の業務改善に取り入れていくことがお客様の信頼に依っていき取り組みであると考えます。また、毎月開催される全体会議において社内共有することで、業務品質及びお客様へのサービス向上、再発防止に努めます。

<主な取り組み>

■当社は、お客様から寄せられる苦情の発生状況について毎月の定例会議で振り返りを行い、サービスの向上を図っています。

5.お客様本位の業務運営を実践するための態勢づくりに努めます

- 社員が常にお客様本位の行動をしていくために、保険募集・個人情報に係る法令等を遵守する態勢を構築し、運用します。
- 当社全従業員への定期的な教育・研修を実施してまいります。保険の専門知識を広げるため、募集人へのFP技能士などの資格取得を推進・支援し、人材育成に組み込み、レベルアップを図ってまいります。

<主な取り組み>

■当社は、お客様視点に基づく対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について、集合研修やeラーニング等を通じて、全従業員に教育を行っています。

【原則6（注5）、原則7（注1）を含む】

■当社は、保険に関する十分な知識を身に付けた専門性の高い人材を育成するために、従業員に対して、ファイナンシャル・プランニング技能検定や専門過程等の資格取得を推進し、幅広い知識を持って対応できる人材の育成を行っています。

【原則6（注5）、原則7（注1）を含む】