

お客様本位の業務運営方針（２０２６年度）

原則	方針	取組み	K P I
原則２「顧客の最善の利益の追求」 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。	当社では、お客さまの抱えるリスクや意向・ニーズに沿った保険商品を適正にご提案するため、専門的知識・スキルの向上と職業倫理の保持に努め、プロフェSSIONALとしての自覚を持ち、誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を図って参ります。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めて参ります。	①保険商品のみならず、それに関連する公的保障制度や金融知識などの情報提供に努めます ②特定の保険商品の販売に偏らず、お客さまにあった商品の提案を行います ③保険契約のみを前提としない、お客さまに役立つ情報の提供を行います ④教育研修計を元に日頃から知識の習得と職業倫理の保持を行います ⑤お客様の声を真摯に受けとめ、会社全体の底上げを行い、お客様の最善の利益を図ってまいります	・商品研修 毎月 ・コンプライアンス研修 毎月 ・その他周辺知識の研修 隔月 ・多様化率 1 4 % ・お客様の声収集件数 1 5 0 件 ・品質向上会議 毎月
原則３「利益相反の適切な管理」 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。	当社は、お客さまに保険商品をご提案するにあたって、お客さまの利益が不当に害されることのないように、お客さまのご意向・ニーズに沿った商品を適切かつ適正にご提案致します。また、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止する、適切な保険募集体制の構築管理に努めて参ります	①当社や保険会社の利益に左右されない、お客さまに公平な商品提案を行います ②特定保険も含め、お客さまや時代に合った商品提案を行います ③適切に保険商品の提案を実施しているか、対応履歴を確認し社内で検証いたします	・対応履歴検証 毎月（ランダム抽出） ・意向把握シートの提出 全件
原則４「手数料等の明確化」 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。	当社は、保険会社から受領する手数料の多寡に捉われることなく、お客さまのご意向の把握と、それに沿った保険販売を実践して参ります。	①変額保険や外貨建保険において多くの場合、手数料やその他諸費用が発生します。それらについて、保険会社所定の資料を使用し、お客さまにわかりやすく説明を行います ②上記①を行うために、社内研修を定期的に行ない、募集人が「関連する資格の取得」や「知識向上」などが推進できる環境整備を行います ③お客さまに正しく理解いただけるよう、ロープレ担当者を設け、常に研修していきます	・商品研修 毎月 ・ロープレの実施 毎月
原則５「重要な情報の分かりやすい提供」 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。	当社は、保険商品・サービスの提供に係る重要な情報（公的保険制度、ロードアシスタンス等々）については、お客さまの知識、理解度、過去の経験等を総合的に勘案して、平易な言葉で明確に、誤解を招く事のないよう、お客さまと確認し合いながら丁寧に、遂行して参ります。また、ご高齢のお客さま及び障害をお持ちのお客さま等配慮が必要な場合は、お客さまに応じてよりきめ細やかな対応に努めて参ります。	①専門用語を控え、口頭のみでなくパンフレット等を用い創意工夫しながら、お客様の状況に応じた方法で分かり易くご提供していきます ②ご高齢のお客様、障害をお持ちのお客様に対しては、募集状況報告書に基づき対応することで、契約時の齟齬を防ぎ、揺るぎない安心の提供を実現していきます ③保険に関わる情報だけではなく、関連する公的保障制度や税制などの基本的知識などの提供を行います。それに伴い、募集人の知識を高めるための「社内研修」や「資格取得」などが出来る様に社内環境を整えます	・商品研修 毎月 ・ロープレの実施 毎月 ・高齢者募集報告書の提出 全件
原則６「顧客にふさわしいサービスの提供」 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。	当社では、お客さまからの信頼・ニーズに応える為に、お客さまを取り巻く環境の変化やリスクを分析し、属性も視野に入れた、お客さまにふさわしいサービスの提供に努めて参ります。	①お客さまの取り巻くリスクを分析し、最良の保険提案に努めます ②お客様を取り巻くリスクやニーズを認識・理解していただくため、様々な資料やツール等を用いるなどの工夫を行います ③3世代までのお客様の属性情報を積極的に収集していきます。	・多様化率 1 4 % ・顧客数 1 3 , 0 0 0 人
原則７「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」 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。	当社の「経営理念」を、会議・社内研修などを通して浸透を図って参ります。また、役職員のやりがいや醸成すべく、相互理解の下、職場環境、労働環境、人事評価体制の整備に努めて参ります。	①営業や事務などの職種に関係なく、お客さま対応は常に親切丁寧に行われるよう、顧客対応力向上に努めます ②定期的な面談を通じて、従業員一人一人の理解に努め、社内環境整備を行います ③フレックスタイム制など働きやすい環境を整経、従業員の心を健全に保つことで、常にお客さまに真心のこもった対応を行って参ります	・4 半期面談の実施 4 半期に 1 回