

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

お客様の利益を追求する

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「同様原則」という)2に対応)

① 高度な専門性と職業倫理の確立

弊社は少数精鋭の人材戦略に基づき、一定以上の経験・知識・技術を有した人材のみを採用しております。そのうえで、全ての社員に対して高い専門性と職業倫理を求め、継続した教育および研鑽の場を提供することで業界最高水準の対応品質を維持しております。

② 方針と評価指標の周知徹底

「お客様本位の業務運営に関する方針」および「お客様本位の業務運営方針に係る評価指標(KPI)」を、全社員が理解するよう定期的に研修を行っております。それらの資料は常に確認ができるよう社員が携行する電子デバイスに保存し常時携帯しております。

③ お客様の声を活用した利益実現の検証

保険金請求や新規加入手続き、契約保全対応時など、お客様の声を積極的に収集・検証し、お客さまの利益が実現されるよう、常に社員対応力向上に努めます。

④ 潜在的な不満の初期認識

お客様との接触機会を増やし、潜在的な不満を早期に認識します。この取り組みにより、迅速な対応が可能となり、お客様満足度の向上と当社の利益の実現を図ります。

⑤ 指標設定と進捗測定

上記を踏まえ、「お客さまの声」の収集件数および改善取組件数目標を社員ごとに設定し、進捗状況を管理することでお客さま本位の業務運営を全社員が励行するよう指導します。

⑥ 苦情対応と再発防止の徹底

寄せられた苦情を真摯に受け止め、改善活動を継続することでお客さま本位の業務運営を実現します。苦情発生時には「最速対応」「最短解決」を基本方針とします。そのうえで、苦情内容と発生の背景を全社員で共有し、再発防止策の周知徹底および実行状況を定期的に確認します。

利益相反の適切な管理

(同原則3に対応)

① 利益を損なう取引の管理

お客様の利益を守るため、利益を不当に損なう可能性のある取引を適切に管理します。

②社会保険の説明と必要保障額の確認

弊社においてお客さまの利益を損なう可能性が生じる取引は以下のとおりです。

(1)過度な保険加入

(2)他社契約の保全推奨

上記への対応として(1)社会保険についてお客さまへご説明を行い、過度な保険加入とならないよう、社会保険を踏まえた必要保障額をご確認いただきます。(2)他社契約の解約等、保全手続きが望ましい状況の場合には、その明確な理由を提示したうえで解約のデメリットを説明し、最適な手続き時期を併せてご案内します。

③過度な保険加入のモニタリング

前項(1)を踏まえ、新規契約の保障額根拠を全社員に対してモニタリングし、全てのお客さま※が社会保険を踏まえた、ご意向どおりの保険にご加入いただいている状態を目指します。

※社会保険の対象外となる法人契約等を除きます

お客様が負担するコストの明確化および情報の提供

(同原則4に対応)

①コスト説明の徹底

お客さまが負担する手数料や費用が発生する特定契約の場合には、その内容をお客様に正しくご理解いただけるよう努めます。

②資料を活用した説明

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て、お客さまが負担する手数料や費用についてわかりやすく説明します。

③商品特性に応じた説明

特定契約を除くその他の商品については、保険料や解約返戻金等を適切に説明し、正しくご理解いただけるよう努めます。

④説明の検証体制

正しい説明が実施されているか、全社員に対して定期的にテストを行い検証します。

お客様にとって重要な情報のわかりやすい提供

(同原則5に対応)

①正確かつわかりやすい情報提供

お客さまにとって重要な情報を契約概要や注意喚起情報資料等を用いて正しくご理解いただけるようわかりやすく説明します。特に生命保険の特定保険契約では、取引経験や金融知識、リスク許容度を考慮し、発生する費用やリスクを丁寧に説明します。

② 必要な情報の範囲

お客様にとって重要な情報は、次の3点を指します。

1. 保険商品の内容を理解するために必要な情報(例: 保険金の支払い条件、保険期間、保険料、保険金額など)
2. 注意喚起すべき情報(例: 告知義務、責任開始期、契約失効など)
3. その他参考となる情報(例: 社会保険、NISAや確定拠出年金等の公的制度など)

これらの情報は、お客様のご理解を確認しながら説明させていただきます。

③ 特定契約の提案時の対応

市場リスクが生じる商品を提案する際には、お客さまの意向を正しく把握したうえで意向に沿った提案を行い、そのうえで許容可能な市場リスクであることを確認しながら説明を進めていきます。

④ 利益相反の説明

相利逆の可能性がある場合は、その内容を明確に説明します。

⑤ 提供情報の検証

「お客様の声」の起票件数やロールプレイ研修を通じて、全社員の情報提供の適切性を検証します。

お客様に適切なサービスの提供

(同原則6に対応)

① 意向とニーズの徹底理解

すべてのお客さまに対して、ご意向を丁寧にヒアリングし、金融知識やリスク許容度、および資産保有状況や投資経験を含む詳細な情報を把握し、それらを反映した商品提案を行います。

② 高齢者や知識の少ないお客様への対応

高齢者や金融知識が少ないお客様には、商品の適合性を慎重に審査し、理解を確認しながら丁寧に説明します。お客さまの環境に応じてご家族の同席を求めたり複数回にわたりご説明を繰り返すことで正しく理解をいただけるよう対応いたします。

③ 契約後のフォローアップ

弊社ではご契約をお預かりすることがサービス提供の開始と考えております。ご契約が終了するまで少なくとも年に1度のフォローアップを行い、全てのお客さまにとってご契約内容が常に最適化されている状態を維持します。

④ 商品の適合性検証

販売した商品の適合性については、定期的にモニタリングを行います。早期・長期を問わず消滅契約に対しては原因の確認を行い、適合性の検証を行うことで販売方法を常に改善します。

⑤ 従業員の理解向上と情報の提供

従業員の教育研修を充実させ、常に最新の正しい情報を全社員が学び続けるとともに、フォローアップの際にもお客様へ情報提供を行います。

従業員に対する適切な動機づけの評価等

(同原則7に対応)

①政策の周知とガバナンス体制の構築

「お客様本位の業務運営に関する方針」を朝礼や会議、コンプライアンス研修の際に繰り返し従業員へ周知徹底し、適切な動機づけとガバナンス体制の整備を図ります。

②法令遵守の徹底

各保険会社が提供するコンプライアンス・マニュアルに沿って、全従業員の法令等遵守を徹底します。

③人事評価基準の設定

お客さまの声の記録、コンプライアンス遵守状況、資格取得状況などを考慮した人事評価体系を導入しております。

④教育研修と資格取得の推進

商品研修およびコンプライアンス研修の実施状況、各種資格取得を評価指標のKPIとして設定することで「お客様本位の業務運営に関する方針」の実効性を担保します。

⑤成果の検証と評価

保険事業部長および全取締役が出席する会議体において「お客様本位の業務運営に関する方針」の実行状況およびKPIの進捗について検証・評価し、常に実効性を確保します。