

「お客様本位の業務運営に係る方針」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>)

お客様本位の業務運営に係る取り組み内容

方針 1. お客様への充実した情報のご提供

お客様がご自身のご意向に沿った商品をお選びいただき、また、その内容を正しくご理解いただけるよう、保険の必要性等、充実した情報をお伝えするとともに、商品内容や契約に関する重要な事項等の説明を分かりやすく丁寧に行います。

<主な取り組み>

- 当社は、保険商品のご案内にあたり、保障を持つ必要性やお客様の資産状況や収入・支出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努めています。具体的には、保険商品のパンフレットやチラシを用いて、病気の治療に高額な自己負担が発生するケースや、進歩するがん治療の動向等の情報提供を行っています。また、お客様のご要望に応じて保険商品提案ツールを用いて、お客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額を試算しています。
【原則 5（注 3、注 4）、原則 6（注 1、注 5）】
- 当社は、お客様に保険商品の内容を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、書面でお客様にお渡しした上でご説明しています。
【原則 5（注 1、注 5）】
- 当社は、お客様のご要望や状況に応じて保険商品の適切なお説明ができるよう、多様な手段を設けています。具体的には、対面、Web、電話等でご相談を承り、ご意向を確認のうえご提案を行っています。
【原則 2（（注）を含む）】
- 当社は、お客様に最適な保険商品の推奨・販売や保険契約のご継続中のお客様へのサポートを行う対価として、保険会社から代理店手数料を受け取っています。
【原則 4、原則 5（注 1）】

方針 2. お客様への最適な商品のご提案

お客様との十分かつ適切なコミュニケーションを踏まえ、お客様一人ひとりのご意向、加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。

<主な取り組み>

- 当社は、金融サービスの提供に関する法律に基づいて、保険商品の販売等に係る勧誘に際しての方針（勧誘方針）を作成・公表し、方針に沿って活動を行っています。

【原則 5】

- 当社は、お客様に保険商品をご提案するに先立ち、当社がアフラック生命保険と SUDACHI 少額短期保険の取扱代理店であることをご説明しています。

【原則 5】

- 当社は、お客様に保険商品をご提案するにあたり、「ご意向チェックシート」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するとともに、提案内容がご意向に沿っていることをご説明しています。また、「意向確認書」を用い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 5（注 1、注 3）、原則 6（注 1、注 2）】

- アフラック生命保険および SUDACHI 少額短期保険の保険商品・サービスは、単一の保障領域（がん保障、医療保障、就労所得保障、死亡保障等）を保障する商品内容となっているため、複数の保障領域をご希望されるお客様に対しては、特約の付加や複数商品のご加入をお勧めしています。

【原則 2（（注）を含む）、原則 5、原則 5（注 2）、原則 6（注 1）】

- ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族（子、孫等）の同席を推奨しています。親族等の同席が難しい場合は、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、あるいは申込書の受け付け後に販売した従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行っています。

【原則 5（注 3）、原則 6（注 2、注 4）】

方針 3. お客様への良質なサービスのご提供

お客様からのご契約後の契約内容変更のお申し出などにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。

また、お客様からの保険契約に関わるお問い合わせに対しても、分かりやすく丁寧に対応します。

<主な取り組み>

- 当社は、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て、分かりやすく丁寧な対応に努めています。
【原則 2（注）を含む】
- 当社は、ご契約の途中でお客様の大切な保障が途切れてしまうことがないよう、残高不足等により保険料の口座振替ができなかったお客様に対して、電話によるフォローコールをさせていただく等の対応を行っています。
【原則 2（注）を含む】
- 当社は、保険会社管理の顧客管理システムを利用し、その中にお客様一人ひとりについてのご契約前からご契約後のフォロー等の対応履歴を記録し、お客様とのコミュニケーションの向上に活用しています。
【原則 2（注）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確認のご案内を行っています。また、お客様のライフステージの変化に合わせて、一人ひとりに適切なアフターフォローを行っています。
【原則 2（注）を含む】

方針 4. お客様本位の業務運営のための態勢の整備

お客様からお寄せいただく「お客様の声」を経営に活かす仕組みや、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。また、お客様と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、お客様とのお取引を適切に管理します。

<主な取り組み>

- 当社は、社内に「お客様のサービス向上」および「コンプライアンス推進」を所管する部署を設置し、経営陣も参画のうえ、お客様サービスや保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた取り組みを行っています。
【原則 2、原則 7（注）を含む】
- お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝については、「お客様の声」として漏れなく記録し、保険会社と共有するとともに、特に苦情については真摯に受け止め、その原因等の分析を行い再発防止に向けた業務改善につなげています。

【原則 2（注）を含む】

- 当社は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会よりプライバシーマークの認証を取得しています。日本産業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム-要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる態勢を整備しています。

【原則 2（注）を含む】

- 当社は、保険代理店として保険商品の販売、保全を行う対価として、保険会社から代理店手数料を受領しています。当社は、アフラック生命保険および SUDACHI 少額短期保険の募集代理店ですが、各保険種類において推奨保険会社を 1 社選定しているため、複数の保険会社間における手数料等の多寡によってお客様との利益相反が起こることはありません。

【原則 3】 4

- 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を毎月モニタリングし、その改善を図っています。

【原則 2、原則 3、原則 7（いずれも注）を含む】

方針 5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員の教育

当社は、従業員一人ひとりが「お客様第一主義」、「お客様本位」といった理念を共有し、実践できるよう教育を行います。また、お客様本位の業務の実践を従業員の評価体系に適切に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

<主な取り組み>

- 当社は、「経営理念」「行動指針」「勧誘方針」といった従業員の考え方、行動の拠り所となる規範を定め、当社ホームページで公表しています。さらに、コアバリュー（基本的価値観）を体現していくための具体的な行動指針として「行動指針」を定め、社内への掲示等を通じ、周知徹底を図っています。また、集合研修や Web 研修、e ラーニング等を通じて、お客様視点に立脚したお客様対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について全従業員に教育を行っています。

【原則 2（注）を含む、原則 6（注 5）、原則 7（注）を含む】

- 当社は、保険募集やコンプライアンスの教育として、当社独自の教育研修体系の整備・実施を通じて、お客様対応の品質向上を図っています。

【原則 2（注）を含む、原則 6、原則 6（注 5）、原則 7（注）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等の資格の取得を義務付けています。

【原則 2（注）を含む、原則 6、原則 6（注 5）、原則 7（注）を含む】

- 当社は、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、契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況等を従業員ごとでモニタリングしています。

【原則 2（注）を含む）、原則 6、原則 7（注）を含む】

2022 年 10 月 13 日改定