

お客さま本位の業務運営方針

当社は、経営理念を「保険ショップの6つのS」として掲げています。

経営理念のもと、お客様本位の業務運営をより徹底していくために本方針を定めます。

取組状況を公表し定期的な見直しを行うことで、お客さまの心のよりどころとなる信頼ある会社の実現を目指します。

1 保険ショップの約束(基本姿勢)

当社は、すべての業務においてお客さまの最善の利益を追求し、短期的な利益よりも長期的な信頼を重視します。

お客さまの利益を第一に、誠実かつ公正な姿勢で業務を行います。

専門用語はできる限り使わず、納得いただけるまで分かりやすく丁寧に説明します。

この方針は毎年見直し、取り組み状況を当社ウェブサイト等で公開します。

2 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、利益相反の管理と検証を徹底します。

当社は損害保険・生命保険ともに1社専属ですが、特定の商品を一方的に勧めることがないよう、次の取り組みを行います。

- 1.お客さまのご意向(目的・家計・経験)を正確に把握したうえでご提案
- 2.同一社内の複数プランや代替案を比較し、分かりやすくご説明
- 3.手数料や取引関係など、利益相反の可能性がある場合は具体的に開示

さらに、社内ルールに基づき、営業担当者以外によるチェック体制を設け、提案内容に偏りがいないかを確認します。

3 大切な情報や手数料・費用をわかりやすくご説明

当社は、ご契約に際し、契約の適否を判断するために必要な情報を、お客さまに十分ご理解いただけるよう、丁寧な説明を行います。

当社は、お客さまが負担する費用(保険料、各種手数料、投信関連費用、変額保険の信託報酬など)について、何の対価かを明確にし、事前にわかりやすくご説明します。

- ・商品のメリットだけでなく、リスクや注意点、契約条件(例:解約控除)を重要度の高い項目から順にご説明します。
- ・パンフレットや重要事項説明書を活用し、図や具体例を用いて理解をサポートします。
- ・高齢のお客さまには、ご家族の同席など、より安心いただける配慮を行います。

4 「お客さまにふさわしい」ご提案

当社は、地域密着企業ならではの日常の接点から得る気づきを大切に、確かな専門知識と豊富な対応実績を活かして、お客さまにふさわしい提案を行います。

- ・丁寧な対話を通じて、お客さまのご要望、不安、リスクを正確に把握します。
- ・事前にライフプラン・家計状況・資産配分(貯蓄と投資のバランス)をお伺いし、そのうえで無理のない保障や運用をご提案します。
- ・複雑・リスクの高い商品(例:変額保険など)は、理解度やご経験に応じて、時間をかけて丁寧に説明します。必要に応じて、提案を見送る判断も行います。

5. 顧客利益の追求

当社は、商品選定・提案・アフターフォローのすべての過程で、お客さまの利益を最優先します。

営業目標や手数料に左右されることなく、長期的な価値を提供することをお約束します。

- ・顧客満足度や長期契約継続率を重要な指標として設定し、定期的に公表します。

6. 変額保険のご案内に関する特別な配慮

当社は、変額保険をご案内する際、元本が保証されないこと、運用成績により解約返戻金や保険金が増減すること、途中解約の不利などを明確にお伝えします。

- ・市場リスク・信用リスクなどの重要事項を、お客さまの理解度に応じた方法で丁寧に説明します。
- ・説明にあたっては、パンフレットやしおりなどの資料を必ず交付し、口頭で過度な期待を煽る説明は一切行いません。
- ・ご契約後も、運用状況やコストを定期的に振り返り、必要に応じて見直しをご提案します。

7. プロダクトガバナンス(商品品質の確保)への取り組み

当社は販売会社として、取扱会社(保険会社)と連携し、想定される対象顧客像を理解・共有します。

- ・販売後には、実際の購入顧客が想定と合致しているかを検証します。
- ・お客さまの声や販売データを保険会社へフィードバックし、商品の改善につなげます。

注釈]プロダクトガバナンスとは

プロダクトガバナンスは、金融商品や保険商品が「適切な顧客層」に提供されるように設計・管理する仕組みや体制のことです。

この考え方は、欧州の金融規制(MiFID II)を起源とし、日本でも金融庁が「顧客本位の業務運営」の一環として導入を推奨しています。

8. 研修と体制整備・KPIによる取組状況の見える化

当社は、品質の維持・向上のため、次の取り組みを行います。

- ・取扱商品や法令、高齢者対応、金融リテラシー支援などに関する定期研修を実施し、知識と対応力を継続的に強化します。
- ・勧誘時間帯・方法への配慮、個人情報の適切管理、苦情・ご相談への迅速対応を徹底する社内ルールを整備します。
- ・取組状況をKPIなどの指標で見える化し、定期的に公表することで継続的な改善サイクルを確立します。

注釈)KPIとは

Key Performance Indicator：重要業績評価指標。企業や組織が目標達成度を測るための定量的な指標です。

全従業員が経営理念、お客様本位の業務運営方針を理解し、お客さまに最適なサービスが提供できるよう努めます。