

「お客様本位の業務運営に係る取り組み状況」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」のうち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状況

### 方針 1. 企業理念の着実な実践

当社の掲げる企業理念「お客様第一、お客様に安心を、保険を通じて社会に貢献を」は、企業経営を継続的に遂行していく上での基本的な考え方・価値観を明文化したもので、企業理念を着実に実践していくことで、お客様の最善の利益につながるものと考えます。また、企業理念を企業文化として当社内に定着させるため、定期的な経営メッセージを発信するとともに、理解を深め、実践していくためのコンプライアンス、商品、事務手続等々に関する研修を実施します。

#### <主な取り組み>

- 当社は、営業部門、事務部門、ショップ部門ごとに定期的にミーティングを行い、商品内容、お客様に対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会、コンプライアンス研修等々を実施しています。ミーティングにおいては、お客様から寄せられたご意見や、事務の改善点などについても情報交換や改善検討を行い、一連の経緯や、改善に向けての方向性について、各部門で共有するようにしています。

【原則 2（（注）を含む）】

- 当社は、コンプライアンスについては、特に重要課題だという認識のもと、営業部門を対象に毎月の自己点検を実施するほか、全社員を対象としたコンプライアンスセルフチェックを実施し、当社の掲げる企業理念「お客様第一、お客様に安心を、保険を通じて社会に貢献を」を実践していくための取り組みを行っております。

【原則 2（（注）を含む）】

- 当社は、企業理念を実践していくにあたり、個人情報の適正な取り扱いを行うため、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。【原則2（(注)を含む)】

## 方針2. お客様のご意向尊重と丁寧な対応

当社は、アフラックのほかに、SUDACHI 少額短期（アフラックの100%出資子会社）から、代理店業務を受託し、保険商品の販売により保険会社から代理店手数料を受領しています。当社は、お客様第一の観点から、お客様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、丁寧にご説明しております。お客様の保険の必要性等そのものからご検討いただきますので、ご説明の結果、お客様が保険の加入や見直しは不要であるご判断されるケースもあり、その場合は、当然のことながら、代理店手数料は発生しないこととなります。また、契約後の契約内容変更のお申し出などにおいても、正確かつお客様に配慮した対応を行います。

その他、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、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3（(注)を含む)】
- 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3（(注)を含む)】
- 当社は、アフラックグループ保険各社（アフラック、SUDACHI 少額短期）の取り扱い代理店であり、取扱商品はアフラックグループ保険各社が提供する商品のみであるため、複数の保険会社間における手数料等の大小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】

### 方針3. お客様への最適な保険商品のご提案とご説明

保険商品のご提案に当たっては、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、生涯にわたる安心をご提供することで、お客様一人ひとりが経済的な保障と心の平安を得ることに貢献してまいります。お客様のライフステージ、ライフイベント、医療技術の革新等に伴い、必要な保障は変化していきますが、当社が「家族のような立ち位置で“お客様の一生涯に寄り添う”地域に密着した代理店」であり続けるため、すでにご契約いただいているお客様に対しても、保険の見直しを含めて継続的にアフターフォローを行ってまいります。これらの取り組みをより効果的に推進していくため、お客様との十分かつ適切なコミュニケーションをとり、生命保険のプロ、ライフコンサルタントとして、商品内容や契約に関する重要な事項等について分かりやすく丁寧にご説明いたします。

#### <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、当社がアフラックグループ保険各社の 取り扱い代理店であることを明示、説明しています。【原則5】
- 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、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をチェックし、その改善を図っています。【原則5（（注）を含む）】
- 当社は、保険商品のご提案にあたり、保険商品のパンフレット等を用いて、病気の治療における自己負担額に関する情報や、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、保険商品提案ツールを用いて、お客様の資産状況や収支状況に応じた必要保障額を試算しています。ご契約後のアフターフォローとして、ご契約者に対するアンケート調査を実施し、ご契約内容に不明な点が無いか等の確認を行っています。  
【原則5（（注）を含む）】

#### 方針4. お客様に応じた最適なサービスのご提供

すべてのお客様に対し、上記「方針3」に記載した商品内容や契約に関する重要な事項等の説明、継続的なアフターフォローを行うほか、ご高齢のお客様、お体が不自由なお客様等の特に配慮が必要なお客様については、商品の内容や仕組みについて、より丁寧かつ正確な説明を行います。具体的には、ご高齢のお客様へのご対応においては、誤解が生じることがないように、お申し込みのご意向やその内容を反復確認いたします。また、お体が不自由なお客様へのご対応においては、保険会社からの指導事項の徹底、保険会社が提供しているサービス（手話通訳・点字のご契約内容説明書等）も活用し、最適なサービスをご提供いたします。

##### <主な取り組み>

- 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」、ご契約のお申し込みの際に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6（注1）、（注5）を含む】
- 当社は、お客様からのご契約内容のお問い合わせに対しては、対面およびインターネット等を利用した対応のほか、電話やメールでの対応を行っています。【原則6（注1）、（注5）を含む】
- 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者とは別の担当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。お体が不自由なお客様への対応についても、お客様の状況に応じ、保険会社が提供するサービスを活用するほか、最適なご対応を心掛けています。【原則6（注1）、（注5）を含む】

## 方針 5. 基本的価値観の全役職員での共有

上記「方針 1」に記載した通り、当社の掲げる企業理念「お客様第一、お客様に安心を、保険を通じて社会に貢献を」は、企業経営を継続的に遂行していく上での基本的な考え方・価値観を明文化したものです。本方針の実践を通じて、企業理念を実現していくために、全役職員が企業理念・本方針の考え方、目指す方向を共有し取り組んでいけるよう教育を行います。また、お客様本位の業務の実践を社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「お客様第一、お客様に安心を、保険を通じて社会に貢献を」を企業理念に掲げ、企業理念の実践と理想とする生命保険代理店像である「家族のような立ち位置で“お客様の一生涯に寄り添う”地域に密着した代理店」を目指すため、保険に関する十分な知識を身に付けた専門性の高い人財を育成しています。具体的には、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の資格取得を奨励し、人事評価に反映させています。また、一般社団法人生命保険協会が運営する教育制度において、より上位の過程の合格を奨励しています。【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モニタリングしています。また、モニタリング結果はコンプライアンス面を含めて、各種人事評価に反映させています。  
【原則 7 ((注) を含む)】

2022年6月1日制定

2023年5月1日改定