

# お客さま本位の業務運営に関する方針

有限会社イバノカ保険やまがた（以下、「当社」）では、『安心創造蓄積企業』の経営理念を掲げ、お客さまと真摯に向き合い、選ばれる「プロ代理店」として、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

## 運営方針 1 お客さまの本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当社は2017年3月に金融庁が公表（2021年1月に改訂）した「顧客本位の業務運営に関する原則」を受けて、当社でも「お客さま本位の業務運営に関する原則」を策定いたしました。当方針の定着を図るための成果指標（KPI）を策定し公表するとともに定期的な見直しを行います。

### 【取組内容】

- ① お客さま本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定しHPにて公表します。
- ② 取組状況を定期的に見直し、客観的な資料として成果指標（KPI）を採用しHP上で毎年公表します。

【金融庁：原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等に対応】

## 運営方針 2 お客さまの最善の利益の追求

当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求いたします。また、「お客さまの最善の利益」を図るために、お客さまの利益を最優先とし、適切な保険プランの提案や保険契約の見直しを通じて、お客さまのニーズに合った最適な保険を提供いたします。このような業務運営が企業文化として定着するよう継続して努めてまいります。

### 【取組内容】

- ① 週1回の社内会議や研修を通じて従業員に当該方針の徹底を図ります。
- ② 経営理念・品質方針等を記載したポリシーカードを全社員に配布し、社内への浸透を図っています。
- ③ 月1回のコンプライアンス研修を通して「高度の専門性と職業倫理」に対する意識の向上と「誠実・公正」な業務遂行に取組みます。

- ④ お客さまからいただくご意見・ご要望・ご不満・お褒めの言葉を「お客さまのこえ」として記録し、週1回社内で共有し今後の業務の体制整備に努めております。
- ⑤ お客さまからいただく不満足の表明に関しては「おきゃくさまの声」として、原因・分析を行い、社内会議にて全員に共有し再発防止策を検討し、さらに効果検証まで徹底して行います。

【金融庁：原則2 顧客の最善の利益の追求に対応】

【KPI:お客さまアンケートNPS/お客さまのこえ・お褒めの言葉/コンプライアンス実施研修】

### **運営方針3 利益相反の適切な管理**

当社では、利益相反の適切な管理を行なうために、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について、利益が不当に害されることのないように努め、適切に管理してまいります。

【取組内容】

- ① 当社では、募集プロセスを対応記録で管理し、サンプリングチェックを定期的に行い、お客さまのご意向に対応した適切なご提案が行われているかを確認しております。
- ② 当社では、保険会社から支払われる手数料等に左右されるような販売を排除し、お客さまの意向を的確に把握した保険募集を実施するよう教育・研修を行っています。

【金融庁：原則3 利益相反の適切な管理に対応】

【KPI：研修・勉強会実施回数】

### **運営方針4 手数料等の明確化**

当社では、変額保険等の特定保険契約についてのリスク関連事項や、お客さまのご負担となる手数料をはじめとして諸費用が発生する場合には、「重要事項説明書」「契約概要」「注意喚起情報」「パンフレット」等を用いて、適切に情報提供を行う体制を整備しています。

【取組内容】

- ① 特定保険契約に関して、リスク関連事項やお客さまのご負担となる手数料に関して「重要事項説明書（注意喚起情報）」を使用してお説明しております。また、適合性確認シート・お客さまご意向把握シートを5年間保管しております。

【金融庁：原則4 手数料等の明確化に対応】

### **運営方針5 重要な情報の分かりやすい提供**

当社では、お客さまに寄り添った提案を行えるように、ご理解いただけるよう専門用語を避け、明確で平易な言葉を使用し、誤解を招くことのないよう丁寧に説明し、誠実な内容の情報提供を行います。

【取組内容】

- ① 当社では、お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益・損失その他のリスク・取引条件について、お客さまの属性に応じて分かりやすくご説明します。
- ② お客さまに保険商品の内容をご理解いただくために、「契約概要」「注意喚起情報」等に記載の重要情報について丁寧かつ十分な時間をかけて説明を行うよう努めております。
- ③ 市場リスクを有する生命保険商品（特定保険契約）について、適合性確認シートを活用しお客さまの知識・経験・財産・投資経験の状況を把握し、お客さまがご理解していただけるよう丁寧な説明をおこないます。
- ④ 当社では、ご高齢のお客さまがご加入される場合は、ご家族の同席、複数回の訪問、複数人による意思確認等、より丁寧に安心できる募集をいたします。また、手順書を作成し統一したルールのもと営業活動をおこないます。さらに対応履歴を残し、ご高齢者のお客さまへの対応について全件対応履歴の確認を定期的に行っております。

\*原則5（注2）複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

【金融庁：原則5 重要な情報の分かりやすい提供に対応】

【KPI：お客さまアンケートNPS・お客さまのこえ・ヒヤリハット】

### **運営方針6 お客さまにふさわしいサービスのご提供**

当社は、お客さまの資産状況・取引経験・知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さま一人一人にふさわしい販売・推奨等をおこないます。

【取組内容】

- ① 当社は、お客さまの年齢・家族構成・資産状況・取引経験・知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまのご意向を確認したうえで、保険商品・サービスのご提案に努めます。

- ② 生命保険については、複数の保険会社とその保険商品の中からお客さまのご意向にあった商品を提案し、お客さまが保険商品を選択できるような体制作りをしております。
- ③ 複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合は、事前に適合性確認シートを活用しより慎重な販売・推奨をおこないます。
- ④ 長期契約のお客さまには、年単位の契約応答月にお電話にて契約状況の確認等のフォローアップを行います。

\*原則6（注2）（注3）複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

【金融庁：原則6 顧客にふさわしいサービスの提供】

【KPI:研修・勉強会実施回数】

### **運営方針7 お客さまの最善の利益を追求するための従業員教育**

当社では、「お客さまの安心を創造するために、常に最適な提案を提供いたします」と経営理念に掲げております。従業員ひとりひとりがお客さまの最善の利益を追求するための研修・体制整備に取り組んでまいります。

【取組内容】

- ① 毎月1回、定期的に業務運営の状況を適切に検証・評価し執行部への報告を行い、業務改善を図っています。
- ② 当社は、お客さま本位の業務運営の実績と営業店への業績評価の貢献度による評価制度を採用し、手数料に偏重した保険募集を行いお客さまの利益を損なうことのないよう動機付けを行っております。
- ③ 四半期に1回、執行部と従業員との面談を実施し、研修状況・日常業務における実践も踏まえフォローアップをおこないます。
- ④ 年次研修計画を策定し、従業員に対して定期的な研修実施をおこないます。

【金融庁：原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等に対応】

【KPI:研修勉強会実施回数・コンプライアンス研修実施回数】