

# お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営方針に関する原則」を採択し、当該方針に係る取組を「お客さま本位の業務運営方針～ライフバンク宣言～」と制定しHPにて定期的に公表いたします。

## 【方針1】 『お客さまひとりひとりにあった最適なプランをご提案します。』

- ・お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案します。
- ・商品内容を正しくご理解いただくために、丁寧な説明と適切な情報提供をします。
- ・最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。

### 具体的な取組①【金融庁 原則2・5・6に対応】

お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案します。

当社では、商品の提案をする前に「お客さまヒアリングシート」を使用し、お客さまの属性や資産状況、投資経験、知識を把握した上でお客さまの意向を確認いたします。特に市場リスクを有する生命保険（変額契約）に関しては、「適合性確認シート」を活用しより慎重な意向把握、説明を行います。また、当初の意向から変化した際には対応記録を残し、意向の変化についても柔軟かつ適切に対応し、お客さまと最終的な意向把握の確認を行いご納得された上で商品の提案をいたします。そして、保険商品の提案にあたっては、当社取扱保険会社の推奨販売、比較説明については当社販売方針に従ってご案内いたします。このような業務運営が企業文化として定着するように経営理念・行動指針を記載したポリシーカードを全社員に配布し、お客さま本位のハイクオリティなサービスの実現に日々取り組んでいます。

### 具体的な取組②【金融庁 原則2・5に対応】

商品内容を正しくご理解いただくために、丁寧な説明と適切な情報提供をします。

当社は、お客さまに寄り添った提案を行えるように、専門用語を避け、明確でわかりやすい言葉を使用し、誤解の招くことのないように丁寧に説明し安心してご契約していただけるよう努めています。商品説明時には、「保険を知らない人にご案内する」ということを想定したわかりやすい見積書の作成を当社独自にすすめています。また、動画を有効活用することで実際の状況をイメージしやすくしていただく取組を実施し、実際に社員間でのロープレ教育プログラムにも取り入れています。また、高齢者や障がい者の方にも安心してご契約いただけるように、ご家族の同席・複数回面談・複数人での面談を実施し対応記録で一元管理のうえ責任者による確認もおこなっております。全てのお客さまに分け隔てなくご安心していただくために、見積書等の拡大印刷、階段を登らない来店スペースの確保、来店スペースへのルーペ設置、キッズスペースの設置をおこなっております。

### 具体的な取組③【金融庁 原則2・6・7に対応】

最適なプランのご提案のために、積極的なスキルアップの向上を目指します。

当社は、社員のスキルアップ実現に向けて、毎年教育研修計画を策定し、計画的に社内研修や勉強会を実施しています。社会の変化を真摯に受け止め、常に誠実さを心がけ、最新の知識と情報を身につけお客さまにご提供いたします。保険知識のみならず、お客さまの様々なリスクに対応できるように高度な専門知識習得に関する資格取得を推進しています。また、積極的に取り組めるように資格取得推進や資格手当（FP2級・損保トータルプランナー）、資格取得の補助金システムも導入しております。さらに、保険分野以外に電話対応の向上や傾聴力など人間性のスキルアップも強化しております。そして、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・コンプライアンスや自己啓発による評価制度を採用しております。

**【方針2】 『お客様からいただいた声を弊社業務の改善に活かします。』**

- ・当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客様アンケートの収集を積極的に行います。

---

**具体的な取組④【金融庁 原則2に対応】**

当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客様アンケートの収集を積極的に行います。

当社はお客様の声を業務運営に重要な役割を果たすと考えております。特に苦情に関しては、最も優先すべき事項と位置付け、スピード感を持って対応いたします。そして、全体会議にて共有し原因・分析・再発防止策・有効性の検証を行いお客様満足度の向上に努めています。

また、お客様が不満足の原因はしていないが、社員が自ら気づいたこと「ヒヤリハット」の収集・共有も積極的におこなっています。お客様本位の業務運営において、お客様が声に出さない苦情も非常に重要であると考えます。「お客様の声ではない声」をヒヤリハットとしてPDCAサイクルを回し、全体共有するとともにその情報を蓄積し再発防止に取り組んでいます。

**【方針③】 『契約後のアフターフォロー・万が一の際は事故解決まで対応いたします。』**

- ・ご契約後のアフターフォローで、長期的なサポートと安心をお届けします。
- ・お客様の不安や不明点をとりのぞく親身な対応を心がけます。

---

**具体的な取組⑤【金融庁 原則2・5・6に対応】**

ご契約後のアフターフォローで、長期的なサポートと安心をお届けします。

当社は、ご契約後も定期的にお客様へのアフターフォローを実施し変更等があれば迅速に対応いたします。特に、高齢者や市場リスクの伴う生命保険（変額保険）、長期契約のお客様に対しては、ライフスタイルの変化やご契約内容の再確認を徹底して行い、お客様に最新の情報やサービスをご提供いたします。そのため、社員への保険業界や税務知識、投資市場の状況のアップデートの教育を随時行っています。

**具体的な取組⑥【金融庁 原則2に対応】**

お客様の不安や不明点をとりのぞく親身な対応を心がけます。

当社は、最高品質の事故対応のご提供をお約束いたします。お客様が万が一、事故やトラブルに遭われたときは当社社員が窓口となって迅速かつ適切に対応し、解決までお客様に寄り添った対応をいたします。また、将来の事故を防ぐための対策や情報提供・リスクマネジメントのアドバイスを行い、お客様の安心を長期的に支え続けていきます。

**【方針4】 『コンプライアンス（法令等遵守）の徹底をお約束いたします。』**

- ・保険料の他に手数料その他の諸費用が発生する場合には、わかりやすくご説明いたします。
  - ・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ないよう適切に管理いたします。
  - ・コンプライアンスに関する質の高い教育と監査体制の整備をいたします。
- 

#### **具体的な取組⑦【金融庁 原則2・3に対応】**

保険料の他に手数料その他の諸費用が発生する場合には、わかりやすくご説明いたします。

当社では変額保険に関してお客さまのご負担いただく手数料・費用が発生します。その際は、「パンフレット」「ご契約のしおり・約款」「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」「特別勘定のしおり」にて明確にご説明いたします。

#### **具体的な取組⑧【金融庁 原則2・3に対応】**

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ないよう適切に管理いたします。

当社は、損害保険については損保ジャパンの専属代理店ですが、生命保険についてはSOMPOひまわり生命保険と第一生命保険の2社を取り扱う乗合代理店です。第三分野の商品に関しては、当社が掲げる推奨販売方針により販売する商品を選定しており、手数料の多寡によってお客さまに販売する商品を選定することはありません。

また、高度な専門性と職業倫理観に基づいて行動し、お客さまに不利益が発生しないよう利益相反の管理に努めます。

#### **具体的な取組⑨【金融庁 原則7に対応】**

コンプライアンスに関する質の高い教育と監査体制の整備をいたします。

当社は、経営理念・お客さま本位の業務運営方針を当社業務へ反映・浸透させるあたり、コンプライアンスの取組が根幹をなすものと位置付けます。PDCAサイクルを的確に循環させ、真に自浄作用が働く会社としてお客さまの信頼に応えるために質の高いコンプライアンス教育を年間通して行っております。

また、営業部門と独立した内部監査部門を設置し、有効性のある監査、牽制機能を実現しております。そして、公正な目線で経営課題を見直し、PDCAサイクルを定着させ持続的な成長への体制を整備しています。

※1 当社では金融庁の公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則5（注2）、原則6（注2）につきまして、当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨などを行っておりませんので取組を実施していません。

※2 原則6（注3）につきまして、金融商品の組成に携わっておりませんので、取組を実施していません。