

お客様本位の業務運営に係る取り組み状況

方針1 お客様本位の業務運営

当社は、生命保険商品の募集にあたり、お客様に最適な商品を選択いただけるよう、生命保険の内容や仕組みについて、それぞれのお客様の特性に応じて、お客様に十分ご理解いただけるよう、わかりやすく説明するよう努めてまいります。

具体的な取り組み状況

- お客様の思いや考え方をお聞きする中から、ご意向を把握し、お客様ごとの知識や経験、収入や資産、家族構成などを勘案し、ご意向にあった最適な保険商品のご提案をいたします。
【原則2 原則2（注） 原則5（注1） 原則6 原則6（注1）】
- お客様のご意向の確認から、ご契約に至るプロセスを適切に実施します。
【原則5 原則5（注3）】
- 高齢のお客様に対しては、専門のスタッフを配置し、ご家族の同席や、複数回にわたる訪問など、お客様が十分にご理解を頂ける環境を確保します。
【原則2 原則5 原則5（注3） 原則6 原則6（注1） 原則6（注5）】

方針2 お客様にあったサービスの提供

当社は、生命保険商品の募集、ご加入後の情報提供、お手続きなどのお客様サービスを、迅速かつ適切に行うべく、ご自宅や勤務先への訪問サービスを中心に、webによるオンライン相談などを積極的に取り入れ、活用します。

具体的な取り組み状況

- ご自宅、勤務先への訪問やオンライン相談を通して、お客様の状況にあわせたご相談の機会を提供します。
【原則2 原則2（注）】
- ご加入後の情報提供は、現在ご加入を頂いている商品の保障内容のご説明や、ご住所の確認活動、お受取人の確認活動を通して、万が一の際に、スムーズに給付金をお受け取り頂けるようにいたします。
【原則2 原則2（注） 原則6 原則6（注1）】
- お客様のご意向に合わせて、契約内容の各種変更手続きを正確かつ適切に対応いたします。
【原則2 原則2（注） 原則6 原則6（注1）】

方針3 重要な情報をわかりやすく提供する取り組み

当社は、保険契約をお申し込みいただく前に、資料を用いて、わかりやすく情報を表示し提供しております。

具体的な取り組み状況

- お客様が、保険契約をお申し込みいただく前に、保険商品の契約概要、注意喚起情報、その他重要事項などについて資料を用いて、わかりやすく、誤解の無いように誠意をもって説明を行い、資料を交付します。
【原則5 原則5（注1） 原則5（注3）、（注4）、（注5）】

方針4 お客様の声を活かす取組み

当社は、お客様から寄せられた苦情・ご不満・ご要望・感謝の声などについて、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、業務運営の改善に努めてまいります。

具体的な取組み状況

- お客様の声に寄せられた内容を踏まえ、原因を追究し、お客様のご要望へお応えし、ご不満を解消するための対応を行います。
【原則2 原則2（注）】
- お客様の声を会議などで社内共有を行い、再発防止に向けて業務改善を行います。
【原則2 原則2（注）】

方針5 方針の浸透に向けた取組み

当社は、全募集人に対して、定期的に研修、勉強会等の社員教育を行い、お客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めてまいります。

具体的な取組み状況

- 遵守すべき法令、監督指針、ガイドラインに関する教育研修、指導を行います。
適正な保険募集態勢の整備、維持のための研修、指導、点検を実施します。
社内研修、勉強会、eラーニング研修などを通して、知識・情報・伝える力・質問力、傾聴力を高めます。
【原則6（注5） 原則7 原則7（注）】

方針6 自己監査、外部監査による業務体制管理

当社は、保険募集が適切に行われているか、業務運営管理に問題がないかなど、定期的に監査を実施し、必要な改善に努めてまいります。

お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反取引を管理し、適切に業務を行います。

具体的な取組み状況

- 毎年、社内で自己監査を実施し、業務改善を行います。
【原則3 原則3（注） 原則5（注1）】
- お客様との取引の内容、交渉履歴、ご意向チェックシート、意向確認書により、常時利益相反取引の有無を確認します。
【原則3 原則3（注） 原則5（注1）】

改定 2022年6月1日

「お客様本位の業務運営に係る取組み状況」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、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>