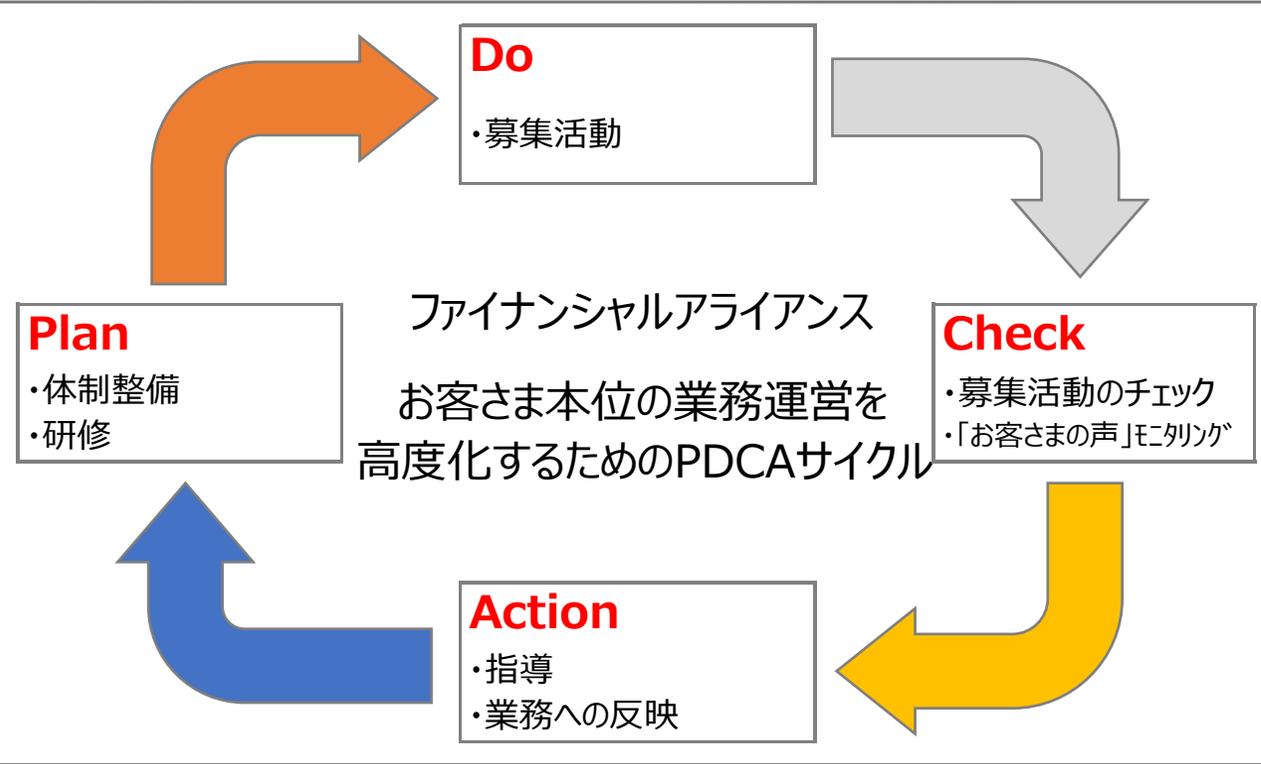


# お客さま本位の業務運営 具体的取組状況 ー全体像ー

- 当社では、下記図（左）のPDCAサイクルを通じ、「お客さま本位の業務運営方針」を実践し、業務の高度化を推進しています。
- PDCAサイクル各段階における実践内容と「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係は下記表（右）の通りです。

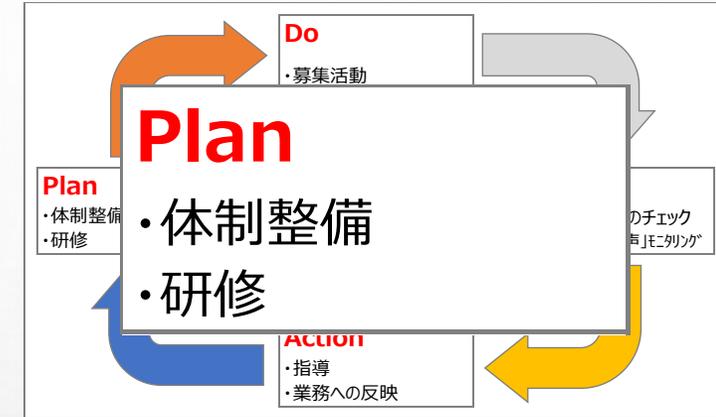


		Plan			Do	Check			Action	
		体制整備	研修	その他	募集活動	募集活動のチェック	「お客さまの声」モニタリング	その他	指導	業務への反映
顧客本位の業務運営に関する原則	原則 2	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	(注)	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	原則 3	○	○		○	○	○	○	○	○
	(注)	○	○		○	○	○	○	○	○
	原則 4	○	○		○		○			
	原則 5	○	○		○		○		○	○
	(注 1)	○	○		○		○		○	○
	(注 3)	○	○		○		○		○	○
	(注 4)	○	○		○		○		○	○
	(注 5)	○	○		○		○		○	○
	原則 6	○	○		○	○	○	○	○	○
	(注 1)	○	○		○	○	○	○	○	○
	(注 4)	○	○		○	○	○	○	○	○
	(注 5)	○	○		○	○	○	○	○	○
	原則 7	○	○		○	○	○	○	○	○
(注)	○	○		○	○	○	○	○	○	

● 右記図への補足事項  
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・推奨しておらず、また金融商品の組成には携っておりません。そのため、顧客本位の業務運営に関する原則<原則5（注2）原則6（注2）（注3）>については当社方針の対象としておりません。

## ➤ 体制整備

- ① 当社で掲げる企業理念や勧誘方針等に則って業務を遂行しており、その内容は、ホームページで公開しています。
- ② 当社社員が道徳的人格を身につけ、倫理的な組織をつくるために規程、規則等を整備しています。
- ③ 当社社員が、保険募集業務を適法、適正かつ健全に取り組めるよう、保険募集管理や法令遵守等のマニュアルを整備しています。
- ④ 当社社員が、保険募集業務においてお客さまの意向に沿って活動し、その対応履歴を記録することで適法、適正かつ健全な保険募集業務を当社が確認する仕組みを構築しています。
- ④ 当社社員が、上記の環境下で正しく行動できるように社内研修を通じて周知徹底しております。
- ⑤ 当社は、生命保険会社30社、損害保険会社16社の保険商品をすべてのお客さまに正しく案内するための体制を各保険会社の支援の元に整えています。



# お客さま本位の業務運営 具体的取組状況 -Plan②-

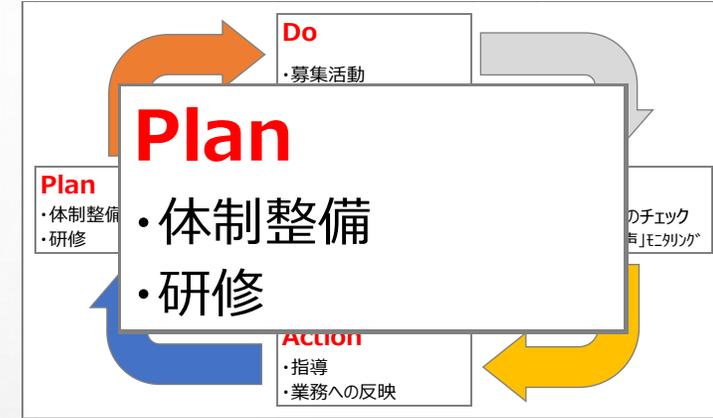
## ➤ 研修

- ① 当社は、保険募集業務の複雑化に対応することや不適切な保険募集業務を未然に防止するため、以下（表）に示す研修を定期的実施しています。

## ➤ その他

- ① 保険の専門家として、専門知識の習得や情報提供能力の向上を図るため、以下の各種専門資格の取得を奨励しています。

1 級FP技能士・2 級FP技能士・CFP・AFP

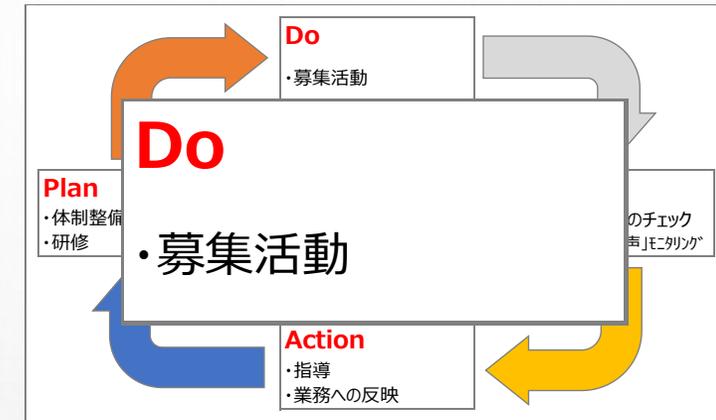


(表) 当社の研修

入社者研修 (入社時)	支店毎集合研修 (毎週 1 回)	コンプライアンス研修 (月 1 回)	全社員向け研修 (月 1 回程度)	監査講習 (年 1 回)
当社の規程、規則の周知と保険募集業務のルールを当社社員に順守させるための研修を行っています。確認テストの実施やフォローアップ研修の実施により理解の定着を図っています。	当社社員全員が、倫理的な組織づくりを目指し、また保険募集業務を適法、適正かつ健全に取り組めるよう受講しています。なお、保険会社から定期的に商品や販売時の留意点等の情報を提供いただき、その周知・徹底を図っています。	本研修を通じて、保険募集業務における事故防止のための教育や不適切な募集行為の原因分析や再発防止策の共有を行うことで、当社社員のコンプライアンス意識の醸成を図っています。	募集人の知識拡充・提案力強化等、お客さまへの良質なサービス提供に資するテーマ（最近のテーマ：金融リテラシー向上）を設定、運営しています。	募集人の保険募集全般の基礎知識を再確認、再整理を狙い、全拠点对面形式で実施しています。2 か月後を目安に定着状況を確認する機会も設けています。

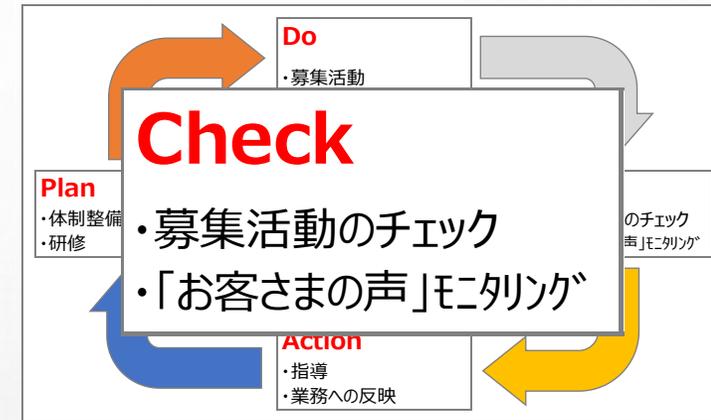
## ➤ 募集活動

- ① 当社社員は、保険募集業務の際、以下の当社の方針等に基づき保険募集を行います。
  - ・「お客さま本位の業務運営方針」
  - ・「勧誘方針」
  - ・「比較推奨販売方針」
  - ・「プライバシーポリシー」
- ② 募集の冒頭に、「提案の前にご確認いただきたいこと」をご説明し、お客さまに当社の権限明示、個人情報の取扱いに関する同意確認を行います。
- ③ お客さまのご意向を把握し、「比較推奨販売方針」に則り、お客さまのご意向に沿った商品をご案内します。
- ④ 初回の面談から成約までの保険募集業務における意向把握、情報提供、比較推奨販売の流れを記録します。成立したご契約は顧客管理システム内で常時閲覧可能な状態で保管しています。
- ⑤ 具体的な商品の説明は、保険会社の資料である「パンフレット」「契約のしおり・約款」「重要事項説明書」などを利用し、商品の概要はもちろん、リスクや不利益事項、特定保険に関する費用等についても行います。
- ⑥ お客さま本位の保険募集業務を実践することで、2023年度58,070件の生命保険、47,076件の損害保険をお預かりしました。ともに前年度にお預かりした件数から増加しており、引き続き、適法、適正かつ健全な保険募集業務に取り組みます。



## ➤ 募集活動のチェック

- ① 当社では、適法、適切かつ健全な保険募集が行われているかを確認するため、初回の面談から成約までの保険募集業務の意向把握、情報提供、比較推奨販売の流れが記録されている「面談シート」等を確認する方法で、支店長等が中間チェックを行います。
- ② 当社では、「面談シート」等を事後チェックが可能な状態としており、担当部にて、適法、適切かつ健全な保険募集が行われているかの確認のため、定期的にサンプルチェックする体制を構築しています。



## ➤ 「お客さまの声」モニタリング

- ① 当社では、当社社員が受け付けた苦情やご提案を含む「お客さまの声」をシステム上で記録し、定期的に分析を行い、全社で共有します。また、取り扱いのある保険会社で受け付けた「お客さまの声」についても、同様に取り扱います。
- ② 当社では、全ての「お客さまの声」を経営層が参加するコンプライアンス委員会で内容と分析結果を共有しています。

## ➤ その他

- ① 当社は、早期消滅契約（契約6ヶ月以内の失効や解約等となった契約）について、募集状況と消滅後のお客さま対応履歴を、担当社員から全件報告させ、お客さまのご意向を十分に把握できていたかどうか等を確認し、必要に応じて、指導を行っています。
- ② 当社では「日常業務確認チェック」を当社社員に毎年1月と7月（年2回）に、アンケート形式で実施し、金銭費消や不適切な募集行為の予兆把握を行います。

# お客さま本位の業務運営 具体的取組状況 –Action–

## ➤ 指導

- ① 当社では、「Check」段階にて実施している以下の取組みを踏まえ、保険募集等が適法、適切かつ健全に実施されているかの確認を踏まえ、必要に応じて、指導を行っています。
  - ・「面談シート」等の中間チェック
  - ・本社担当部による「面談シート」等のサンプルチェック
  - ・早期失効契約に関する事情報告書
  - ・「日常業務確認チェック」等

## ➤ 業務への反映

- ① 当社では、社会情勢や「Check」段階で収集した情報等を踏まえ、経営会議にて、定期的に規程・規則・マニュアル等の見直しを行い、常にお客さまに適切な情報提供やサービス提供が可能な体制となるための改善を図っています。
- ② 当社では、経営層が参加するコンプライアンス委員会で、不適切な募集行為の発生状況や再発防止策の検討を行うとともに、各種コンプライアンスに係る取組みの実施状況の共有を図り、経営に役立てています。

