

## お客様本位の業務運営に係る取り組み状況

### 方針 1. お客様への充実した情報のご提供

お客様がご自身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、保険の必要性等、充実した情報をお伝えするとともに、商品内容や契約に関する重要な事項等の説明を分かりやすく丁寧に行います。

#### <主な取り組み>

- 保険商品のご案内にあたり、保障を持つ必要性や、お客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関してご理解を深めていただくよう努めています。具体的には、保険商品のパンフレットやチラシを用いて、病気の治療に高額な自己負担等が発生するケースや、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、必要に応じて、保険会社提供の保険商品提案ツール「みらいシミュレーター」を用いて、お客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額を試算しています。
  
- 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」、ご契約のお申込みに際して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。
  
- 情報を適切にお客様にお伝えするための手段として、対面による方法のほか、お客様のご希望や状況に応じて当社内に設置したコールセンターを通じた電話による対応も行っています。
  
- お客様が外貨建保険や変額年金保険など運用実績により保険金額が変動する投資性保険商品（保険業法において規定する特定保険商品）を検討される際には、他の金融商品と比較検討される可能性が高いことを考慮し、当社が保険会社から受け取る手数料をお客様に開示いたします。なお、現在、当社において投資性保険商品の取り扱いはありません。

### 方針 2. お客様への最適な商品のご提案

お客様との十分かつ適切なコミュニケーションを踏まえ、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ます。

<主な取り組み>

- 金融商品の販売等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。
- お客様に保険商品をご提案するに先立ち、当社はアフラックの専属代理店であることを明示、説明しています。
- 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。
- ご高齢のお客様に対しては、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者がお客様のご意向をいま一度確認する等の対応を行っています。

方針 3. お客様への良質なサービスのご提供

お客様からのご契約後の契約内容変更のお申し出などにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、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>

- 保険金・給付金の請求、ご契約者名義やご住所、口座の変更のお申し出などに対応するコールセンターを当社内に設け、迅速で正確、丁寧な対応に努めています。
- お客様の大切な保障が途切れてしまうことがないように、残高不足等により口座から保険料の引き落としができなかったお客様に対して、電話によるフォローコールをさせていただくなどの対応を行っています。
- 当社独自の顧客管理システムを構築し、その中にお客様一人ひとりについてのご契約前からご契約後のフォローなどの対応履歴を記録し、お客様とのコミュニケーションの向上に活用しています。
- ご契約後も適切なタイミングで、当社から電話やダイレクトメール等によって、契約内容の再確認や家族状況の変化等による契約内容の見直しなどをご案内しています。なお、電話やダイレクトメールを希望されないお客様にはそのような対応をしています。

#### 方針 4. お客様本位の業務運営のための態勢の整備

お客様からお寄せいただく「お客様の声」を経営に活かす仕組みや、保険募集・個人情報に係る法令等を遵守する態勢を構築し、運用します。また、お客様と当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お客様とのお取引を適切に管理します。

##### <主な取り組み>

- 社内に「お客様サービス・コンプライアンス推進委員会」を設置し、経営陣も出席のうえ毎月開催し、お客様サービスや保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた取り組みを行っています。
- お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝については、「お客様の声」として漏れなく記録し、保険会社と共有するとともに、特に苦情については真摯に受け止め、その原因等の分析を行い、再発防止に向けた業務改善につなげています。
- 当社は、保険代理店として保険商品の販売、保全を行う対価として、保険会社から代理店手数料を受領します。当社はアフラックの専属代理店であり、取扱商品はアフラック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がない代理店形態となっています。
- アフラックの提供する商品内においても、お客様の意向に沿わない保険商品を推奨、販売し、お客様の利益を損なうことがないよう、従業員教育を徹底し、様々な視点からその結果をモニタリングしています。
- 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バロメーターのひとつとして、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、お客様から寄せられる苦情の発生状況を毎月モニタリングし、その改善を図っています。

#### 方針 5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育

従業員一人ひとりが「お客様第一主義」、「お客様本位」といった理念を共有し、実践できるよう教育を行います。また、お客様本位の業務の実践を従業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>

- 「企業理念」、「行動倫理憲章」、「勧誘方針」といった従業員の思考、行動の拠り所となる規範を定め、当社ホームページへの掲載や従業員への冊子としての配布などを通じて、その周知徹底を図っています。また、集合研修やeラーニングなどを通じて、お客様視

点に立脚したお客様への対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について全従業員に教育を行っています。

- 保険募集やコンプライアンスなどについての教育として、主に対面にてお客様に接する従業員については、当社独自のコンサルティングファーストトレーニング、アフラックコンサルタント大学などの研修制度を整備し、実施しています。また、主にコールセンターにてお客様に接する従業員については、業務知識、電話での対応スキル等のレベルに応じた研修制度を整備し、実施しています。
- 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するために、基本的に全従業員に対して、ファイナンシャル・プランニング技能検定、コンプライアンス・オフィサー（生命保険コース）、個人情報保護オフィサー（生命保険コース）（いずれも主催は一般社団法人金融財政事情研究会）といった資格の取得を義務付けています。
- 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バロメーターのひとつとして、募集人単位での契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況をモニタリングし、コンプライアンス面も含めて評価を行っています。

2017年9月29日