

「お客様本位の業務運営に係る方針」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>)

### 「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果（2022年）

- ・ 当社は、企業理念に掲げる「お客様第一主義」をより具体的に実践するため、従来の勧誘方針に加えて、「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」を公表しています。
- ・ 今回、「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」を踏まえた取り組み結果を振り返ることでお客様本位の業務運営の更なる実践を図るべく、2022年の取り組み結果について公表します。

#### 方針1. お客様への充実した情報のご提供

当社は、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、医療環境の変化や、お客様の資産状況等に応じた必要保障額、病気の治療に必要な経済的な費用、公的保険制度等、充実した情報をお伝えするとともに、お客様のご意向を確認しながら、商品内容や契約に関する重要な事項等の説明を行います。

##### <取り組み内容>

- 当社は、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が発生するケース、進歩するがん治療の動向や公的保険制度等の情報提供を行っています。また、お客様のご要望に応じて保険商品提案ツールを用いて、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。

##### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- お客様に保障を持つ必要性や、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けるよう、保険商品のパンフレット・チラシの活用方法や、保険商品提案ツールの使用方法について、当社の教育担当者から従業員に対して、入社時や新商品発売等のタイミングで研修を実施しました。具体的には、商品知識だけでなく、お客様のご意向の確認方法や、公的保険制度を踏まえた必要保障額の説明方法等について、パンフレットやチラシ、保険商品提案ツールを用いたロールプレイングを行い、お客様対応スキル向上を図ることで、お客様の状況に応じた情報のご提供を行いました。

【原則5（注3、注4）、原則6（注1、注5）】

<取り組み内容>

- 当社は、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、書面やWeb等で提供したうえでご説明しています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- お客様に対する「契約概要」および「注意喚起情報」のご説明状況は、当社独自の顧客管理システムで全件記録しています。なお、ご説明の実施状況については、お客様対応等のモニタリングを行う部門において2022年は3回、説明が漏れていないことを確認しました。

【原則5（注1、注5）】

<取り組み内容>

- 当社は、お客様のご要望や状況に応じて保険商品の適切なお説明ができるよう、多様な手段を設けています。具体的には、対面、Web、コールセンター等でご相談を承り、ご意向を確認のうえご提案を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 対面、Web、コールセンター等の手段に応じた、保険商品の適切なお説明ができるようお客様対応スキル向上に努め、ご意向に沿ったご提案を行いました。

【原則2（（注）を含む）】

<取り組み内容>

- 当社は、お客様への最適な保険商品の推奨・販売や保険契約をご継続中のお客様へのサポートを行う対価として、保険会社から代理店手数料を受け取っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 保険契約をご継続中のお客様に対して、各種お手続きや、電話、対面、Webによる保障内容確認等を実施しています。

【原則4、原則5（注1）】

方針2. お客様への最適な商品のご提案

当社は、お客様のご希望に応じて、面談・電話・手紙・メール等のコミュニケーション手段を活用した商品のご提案を行っています。ご提案に当たっては、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。

<取り組み内容>

- 当社は、金融サービスの提供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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 法令等の遵守やお客様への最適な商品の提案等を掲げた勧誘方針を、オフィシャルホームページ、本社や各営業拠点の受付において公表し、方針に沿った活動を行いました。なお、勧誘方針の遵守状況については、お客様対応等のモニタリングを行う部門において、問題点等がないことを確認しました。

【原則5】

<取り組み内容>

- 当社は、お客様への保険商品のご提案に先立ち、当社がアフラック生命保険と SUDACHI 少額短期保険の取扱代理店であることをご説明しています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 取扱保険会社のご説明状況は当社独自の顧客管理システムで全件記録しています。なお、ご説明の実施状況については、お客様対応等のモニタリングを行う部門において確認しました。

【原則5】

<取り組み内容>

- 当社は、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ご説明しています。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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- すべてのお客様に対して、ご意向に沿ったご提案、最終的なご意向とお申込内容が合致していることの確認を行い、全件、当社独自の顧客管理システムへ記録しました。なお、上記プロセスの実施状況については、お客様対応を行った従業員とは別の従業員がお申込みの都度、お申込内容とご意向が合致していることを確認しました。

【原則5（注1、注3）、原則6（注1、注2）】

<取り組み内容>

- アフラック生命保険および SUDACHI 少額短期保険の保険商品・サービスは、単一の保障領域（がん保障、医療保障、就労所得保障、死亡保障等）を保障する商品内容となっているため、複数の保障領域をご希望されるお客様に対しては、特約の付加や複数商品のご加入をお勧めしています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 複数の保障領域をご希望されるお客様に対しては、「特約の付加」「複数商品への加入」という複数の手段があることをご説明し、様々なプランを比較、検討いただけるようご提案しています。なお、実施状況については、当社独自の顧客管理システムに記録し、お客様対応等のモニタリングを行う部門において確認しています。

【原則2（(注)を含む）、原則5、原則5（注2）、原則6（注1）】

<取り組み内容>

- ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族（子、孫等）の同席を推奨しています。親族等の同席が難しい場合は、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従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- ご高齢のお客様に対して、「ご高齢者向けご家族同席お願いちらし」を活用することで、ご親族等の同席をお願いしています。ご親族の同席が難しい場合は、申込書の受け付け後に販売した従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行いました。なお、実施状況については、当社独自の顧客管理システムへ記録したうえで保険会社へ報告しており、2022年は、該当するすべてのお客様に適切な対応ができていたことを確認しました。

【原則5（注3）、原則6（注2、注4）】

方針3. お客様への良質なサービスのご提供

当社は、お客様のライフステージの変化に合わせて、ご契約内容を確認のうえ、お客様情報の変更手続きや保障見直しの必要性の確認等、一人ひとりに適切なアフターフォローを行います。

<取り組み内容>

- 当社は、保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対して、給付請求や住所変更の手続き方法に係る手順書のほか、お申し出内容ごとのトークスクリプトを活用し、お客様にとって分かりやすく丁寧な対応に努めました。

【原則2（(注)を含む）】

<取り組み内容>

- 当社は、ご契約の途中でお客様の大切な保障が途切れてしまうことがないよう、残高不

足等により保険料の口座振替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等の対応を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 残高不足等により保険料の振替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行いました。なお、お客様への対応漏れを防止するため、当社独自の顧客管理システムにおいて対象のご契約を確認できる態勢を構築しています。

【原則2（注）を含む】

<取り組み内容>

- 当社は、独自の顧客管理システムを構築し、お客様一人ひとりについて、ご契約前からご契約後のフォロー等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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- お客様と対応する際は、過去の対応履歴を確認のうえ、当時の経緯や状況を踏まえたコミュニケーションを通じ、お客様満足度の向上に努めています。

なお、対応履歴の記録状況については、お客様対応等のモニタリングを行う部門において、録音内容と記録内容が一致していることを確認しました。

【原則2（注）を含む】

<取り組み内容>

- 当社は、お客様に安心して保険契約をご継続いただけるよう、定期的にご契約内容確認のご案内を行っています。また、お客様のライフステージの変化に合わせて、一人ひとりに適切なアフターフォローを行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 2022年も継続して、長期間アフラックのがん保険をご継続いただいているお客様を対象に、「お客様ふれあい活動」を実施しました。「お客様ふれあい活動」は、ご契約内容の確認や、ご継続中のご契約に関する各種手続きのサポート等、万が一の場合に備えて、お客様に安心して保険契約をご継続いただくための活動です。

そのほか、日々の営業活動の中で接するお客様に対しても、ご契約内容のご案内を行ったほか、お客様やそのご家族の方々のご年齢やライフステージ（入学、就職、結婚、退職等）の最新状況を確認し、ご契約内容の見直しのご提案も行っていきます。

【原則2（注）を含む】

#### 方針4. お客様本位の業務運営のための態勢の整備

当社は、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。

##### <取り組み内容>

- 当社は、社内に「お客様サービス向上委員会」および「コンプライアンス推進委員会」を設置し、経営陣も参画のうえ、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。

##### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 「お客様サービス向上委員会」や「コンプライアンス推進委員会」において、「お客様の声」の発生状況や内容等について確認を行いました。2022年は、当社に対するお客様の声のうち、上位を占める申出を重点改善項目と位置づけ、全社一丸となり対応を強化しました。主な取り組みとして、全社への事例・再発防止策の共有、フォロー研修等を実施することで、お客様対応品質の向上を図りました。また、当社独自の顧客管理システムへの記録徹底することで、対応した従業員とは別の従業員が案内漏れやわかりやすい説明ができていないか確認を行いました。その結果、当社に対する苦情の減少に繋がりました。

【原則2、原則7（(注)を含む）】

##### <取り組み内容>

- 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。

##### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 2022年は、お客様から寄せられる苦情、相談、要望をさらに有効活用するため、当社独自の「お客様の声」管理システムへ未然防止の取り組み欄を追加することで、関連部門が対策実行できるよう改修し、再発・未然防止の取り組みを強化しました。また、感謝の声を多くいただいている従業員の活動を社内へ共有し、よりよい取り組みを浸透させることでお客様への良質なサービス提供に努めました。

【原則2（(注)を含む）】

##### <取り組み内容>

- 当社は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会よりプライバシーマークの認証を取得しています。日本産業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム-要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる態勢を整備しています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 当社は、2018年8月よりプライバシーマークの認証を取得し、継続的に維持しています。なお、2022年も継続して全従業員に対し、個人情報保護に係るeラーニング研修を実施しました。

【原則2（（注）を含む）】

<取り組み内容>

- 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ています。当社は、アフラック生命保険およびSUDACHI少額短期保険の募集代理店ですが、各保険種類において推奨保険会社を1社選定しているため、複数の保険会社間における手数料等の多寡によってお客様との利益相反が起こることはありません。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 複数の保険会社間における手数料の多寡によってお客様との利益相反が生じないように、保険種類ごとに、あらかじめお客様にお勧めする保険会社を選定しています。また、選定した推奨保険会社等を明記した「オープニングシート」を作成し、お客様へ提示のうえ、保険商品のご提案を実施することで、お客様との間に利益相反が生じない態勢を構築しています。

【原則3】

<取り組み内容>

- 当社は、お客様のご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に、様々な視点からその結果をモニタリングしています。また、お客様の満足度や、ご意向にあった商品の提案ができていたかを測る指標として、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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 2022年は、ご契約の成立状況や継続状況、お客様から寄せられる苦情の発生状況等について、従業員ごとにモニタリングを行いました。モニタリング結果をもとに、改善が必要な従業員に対しては、上長からモニタリング結果を踏まえた指導を行うことでお客様対応品質の改善を図りました。

【原則2、原則3、原則7（いずれも（注）を含む）】

#### 方針5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員の教育等

当社は、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、お客様に最適な保険商品のご提案ができるよう、商品知識や公的保険制度等に関する研修を行います。そのほか、お客様本位の業務の実践を測る指標を従業員の評価体系に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

##### <取り組み内容>

- 当社は、「企業理念」「ビジョン」「勧誘方針」といった従業員の考え方、行動の拠り所となる規範を定め、当社ホームページで公表しています。さらに、コアバリュー（基本的価値観）を体現していくための具体的な行動指針として「行動倫理憲章」を定め、従業員へ冊子の配布等を通じて、周知徹底を図っています。また、集合研修やeラーニング等を通じて、お客様視点に立脚したお客様対応、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。

##### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 2022年は、全従業員に対し、お客様視点に基づく対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等に関する研修として、「金融庁の「お客様本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」について」「保険代理店における意向把握義務」「反社会的勢力・マネー・ローンダリング等への対応」「個人情報漏えい事案発生傾向と対策」等を実施しました。

【原則2（(注)を含む）、原則6（注5）、原則7（(注)を含む）】

##### <取り組み内容>

- 当社は、保険募集やコンプライアンスの教育として、当社独自の教育研修体系の整備・実施をしています。主に対面にてお客様対応を行う従業員に対し、医療環境の変化、治療に必要な経済的負担、公的保険制度や商品知識等、お客様へ充実した情報提供ができるよう研修を実施しています。また、主にコールセンターにてお客様対応をする従業員に対しては、業務知識、電話での応対スキル等のレベルに応じた研修を実施しています。

##### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 従業員に対し、適正な募集プロセスの実施および告知の重要性等、保険商品のご提案時におけるお客様対応品質の向上のための研修を実施しました。主に対面にてお客様対応を行う従業員に対しては、入社初期研修やフォロー研修等で、商品知識に加え公的保険制度の研修を実施し、公的保険制度を踏まえた総合的な保障提案ができるよう努めました。また、主にコールセンターにてお客様対応を行う従業員に対しては、当社独自の個人技能検定制度を設け、年2回電話応対スキル等のレベルを評価したうえで、応対スキル等のレベルに応じた研修を行いお客様対応品質の向上を図りました。



【原則2（(注)を含む)、原則6、原則6（注5）、原則7（(注)を含む）】

＜取り組み内容＞

- 当社は、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、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）等の資格の取得を義務付けています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- 資格取得費用の補助、自己啓発支援制度の制定等、資格取得に向けたサポートを行いました。

2022年末時点での各資格の保有者数は以下のとおりです。

ファイナンシャルプランナー：資格保有者数 663 名

コンプライアンス・オフィサー（生命保険コース）：資格保有者数 603 名

個人情報保護オフィサー（生命保険コース）：資格保有者数 583 名

【原則2（(注)を含む)、原則6、原則6（注5）、原則7（(注)を含む）】

＜取り組み内容＞

- 当社は、お客様の満足度や、ご意向にあった商品の提案ができていたかを測る指標として、契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況等を従業員ごとにモニタリングしています。また、モニタリング結果とコンプライアンス面含めて、各種人事評価に反映しています。

＜方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果＞

- ご契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況等を従業員ごとにモニタリングしました。また、これらのモニタリング結果を人事評価に反映させるだけでなく、評価者から評価内容のフィードバックや改善に向けたアドバイスをおこなうことで、お客様対応品質の向上を図りました。

【原則2（(注)を含む)、原則6、原則7（(注)を含む）】