

当社「お客さま本位の業務運営方針」の実施内容・取組状況について

2023年11月30日

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針として当社「お客さま本位の業務運営方針」を本ホームページに公表しております。
取組方針ごとの実施内容・進捗状況は下表の通りです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社「お客さま本位の業務運営方針」	実施内容・取組状況
原則2 顧客の最善の利益の追求	基本方針 【「お客さまの安心と満足」の最大限の実現を目指します。】 取組方針1 お客さまのご意向やご期待に応える商品やサービスの提供に努めます。 取組方針2 お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上・改善に活かします。	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまのご意向を的確に把握します。 ・高度な専門性をもとに情報を提供します。 ・事故対応の窓口である「お客さま相談室」を設置し、事故対応に関わる適切なアドバイスや保険金請求のサポートを行います。 ・お客さまからいただいた苦情やお褒めの言葉、苦情の主な原因となる事務ミスをデータベースに登録、都度経営まで報告を行い、業務改善・お客さま満足の向上に活用しています。（KPI「1.お客さまの声受付状況」ご参照）
原則3 利益相反の適切な管理	取組方針3 お客さまの利益を不当に害することのない業務運営に努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店手数料の多寡によらず、お客さまのご意向に沿った適切な募集活動を実施します。 ・お客さまのご意向を的確に把握します。 ・定例実施のモニタリングにより、募集活動が適切に運用されているかを確認します。
原則4 手数料等の明確化	取組方針3 お客さまの利益を不当に害することのない業務運営に努めます。 取組方針4 お客さまに情報をわかりやすく丁寧に説明するよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店手数料の多寡によらず、お客さまのご意向に沿った適切な募集活動を実施します。 ・お客さまのご意向を的確に把握します。 ・定例実施のモニタリングにより、募集活動が適切に運用されているかを確認します。 ・お客さまの取引経験や金融知識を考慮し、わかりやすく誠実に情報を提供します。
原則5 重要な情報の分かりやすい提供	取組方針4 お客さまに情報をわかりやすく丁寧に説明するよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・説明内容や説明方法を創意工夫します。 ・直接対面しない販売を行う場合、記載例の充実等、お客さまにご理解いただけるよう努力します。 ・お客さまの取引経験や金融知識を考慮し、わかりやすく誠実に情報を提供します。 ・ご高齢のお客さまの理解度や判断力等を確認しながら、丁寧な説明・対応を心がけます。（KPI「2.認知症サポーター認定人数」ご参照）
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	取組方針5 お客さまにふさわしい商品・サービスを提供するよう努めます。	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズをしっかりと把握し、お客さまにふさわしい商品・サービスの設計、提案、販売を実施します。
原則7 従業員に対する適切な動機づけの仕組みなど	取組方針6 お客さま本位の業務運営方針の定着に向けた取組みを実施します。	<ul style="list-style-type: none"> 【社員の教育・育成】 ・プロフェッショナル人材の育成・強化に努めます。 【組織・社員の評価】 ・「CS向上」「堅確な事務遂行」を評価項目に入れ、業績偏重とまらない評価体系としています。 【コンプライアンス研修】 ・コンプライアンス・プログラムを策定し、社内研修を実施しています。 【資格取得・自己啓発支援】 ・生損保の最上級資格やFP関係の資格取得を支援します。（KPI「3.専門資格取得者数」ご参照）