

お客様本位の業務運営に関する当社の取組方針及び取組状況

「お客様本位の業務運営に関する方針」に対応する主な取り組み内容は以下の通りです

1.お客様本位の業務運営

当社は、お客様との共存共栄を目指し、お客様に対する長期にわたる責任を全うし続けるためお客様のニーズに基づき、お客様の生活の安定と向上に寄与すべく努めてまいります。

2.お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様からの安心と信頼が最も大切であると認識し、お客様に正しく寄り添う総合的なコンサルティングを目指します。

【具体的な取組】

2-①金融事業者としてコンプライアンスに対する意識づけの徹底のため、毎朝のミーティング時に個人情報の取扱いや管理についての確認・点検を実施しております。

<原則2本文に対応>

2-②お客様のご要望や不安に感じていることをお聞かせいただくために、お客様との対面・対話を大切にし、お客様のご意向を正確に把握するよう努めております。<原則2(注)に対応>

3.利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を第一に考え、適切ではない取引によりお客様の利益が不当に害されることのないよう努めます。また、取引によりお客様の利益が不当に害されるおそれがあることが判明した場合は、お客様に適切に開示いたします。

【具体的な取組】

3-①当社では、利益相反の可能性を排除するため、特定の販売会社主催の募集キャンペーン等には参加しない方針であり、また、各社からの目標設定のアンケート等にも一切回答いたしておりません。<原則3本文・(注)に対応>

3-②お客様へ商品をご提案する際は、当初からのお客様のご意向を記録しております。当社では、お客様のライフスタイルの変化等によりお客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するため、定期的な情報提供を行いながら変化するお客様のご意向を継続的に把握して参ります。<原則3本文・(注)に対応>

4.手数料の明確化

お客様にご負担いただく手数料、その他諸費用につきましては、正しくご理解いただけるようできる限り分かりやすくご説明いたします。

【具体的な取組】

4-①当社では、商品ごとに発生する直接的費用その他諸費用につきましては、各種「重要事項説明書(注意喚起情報)」や「お取引に関する重要な書面集」などを使用し、正しくご理解いただけるようできる限り分かりやすくご説明するよう努めております。

<原則 4 本文に対応>

4-②各種サービスごとに発生する手数料につきましてはホームページ上に表示しており、ご相談いただく前に説明し、お客様にご了解を得ております。また、別途お客様にご負担いただく費用が発生する場合は、予め見積額を提示いたしております。

<原則 4 本文に対応>

5.重要な情報の分かりやすい提供

お客様に適した商品・サービスを選択いただけるよう、お客様にとって重要な情報を分かりやすく丁寧にお伝えいたします。

【具体的な取組】

5-①お客様にご説明する際は、専門用語を平易な言葉に言い換えながら図や表を用いたパンフレットなどを使い、お客様に正しくご理解いただくための工夫を行っております。

<原則 5 本文・(注 3)・(注 4)に対応>

5-②商品やサービスの選定の重要な情報については、「商品概要明示資料」や「重要事項説明書(注意喚起情報)」を用い、特に重要な情報についてはご契約までに複数回のご説明を行っております。 <原則 5(注 1)・(注 3)・(注 5)に対応>

5-③当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨等を行っておりません。 <原則 5(注 2)に対応>

5-④お客様が商品やサービスをご選択されるにあたり、当社がご提案した内容がお客様のご意向に合致したものであるかどうかを、お申込みの前に「申込前チェックシート」にてご確認いただいております。 <原則 5(注 5)に対応>

6.お客様にふさわしいサービスの提供

当社では、商品をただ“販売する”のではなく、お客様の立場で最良と思われる“選択肢をご提案する”ことを信条としており、お客様のご意向に即した適切な商品・サービスの提供に努めてまいります。

【具体的な取組】

- 6-①お客様にとって最良と思われるサービスをご提供するにあたり、お客様の現在の資産状況や投資経験、所得の種類やご家族状況などを原則対面にてお聞かせいただいております。お聞かせいただいた内容を基に現状を分析し、あらゆるデータや社会保障制度などを含めた最新の情報を提供するように努めております。＜原則 6 本文・(注 1)に対応＞
- 6-②当社では「推奨商品」の選定基準を策定しており、当該取扱保険商品の中からお客様のご意向に沿った商品をご提案しております。＜原則 6(注 1)に対応＞
- 6-③ご契約いただいた後は、お客様のご意向が当初とお変わりはないか、ライフスタイルなどに変化がないかなどを適宜確認させていただくよう努めております。＜原則 6(注 1)に対応＞
- 6-④当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとした販売・推奨等を行っておりません。また、当社は金融商品の組成には携わっておりません。
＜原則 6(注 2)・(注 3)に対応＞
- 6-⑤市場の変動の影響を受ける商品をご検討されるお客様には、お客様のご意向に基づいた商品等をご提案するため、保険会社が提供している「リスク許容度ナビ」でお客様と一緒にリスク許容度を確認しております。＜原則 6(注 4)に対応＞
- 6-⑥ご高齢のお客様に対しましては、ご親族の同席や複数回の面談によるご説明などを実施しており、ご契約直後とその後最低でも年 1 回はご親族同席のもと、当該商品がお客様のご意向にどのような対応しているのかのご説明や、当初の意向から変更がないかなどの確認をさせていただく機会を設けております。＜原則 6(注 5)に対応＞
- 6-⑦お客様のライフスタイルや価値観など、多様なニーズを踏まえ、客観的かつ合理性に基づいたご提案ができる人材を育成するため、FP 資格取得等を義務付け、資格更新を含めた指導、及び社内教育体制の整備に努めております。＜原則 6(注 5)に対応＞

7.従業員に対する適切な動機付けへの取組

当社では、「お客様本位の業務運営」を実現するため、従業員の資質向上のための社内体制を強化し、お客様へのサービス向上に努めてまいります。

【具体的な取組】

7-①当社では、「コンプライアンス重点項目」を策定し、定期的な社内研修時に重点項目が守られているかを確認するなど、常にコンプライアンスに対する意識付けの強化に努めております。＜原則7本文・(注)に対応＞

7-②当社では、業務にかかる幅広い理解と認識を促しより高いレベルでお客様へのサービスをご提供できるよう、従業員に対し、各社が開催するセミナーへの積極的な参加促進や資格取得・更新についての費用の補助、モチベーションアップのための福利厚生等、社内支援を行っております。＜原則7本文・(注)に対応＞

(2021年11月24日制定)

(2023年10月1日改定)

(2024年10月8日改定)