

## お客さま本位の業務運営に係る方針

当社は、お客さまの満足と信頼を獲得することにより、地域経済、社会、生活の健全な発展に貢献することを企業行動憲章に掲げています。こうした基本的な考えを実現する為に、当社は、「お客さま本位の業務運営に係る方針」(以下「本方針」という)を定め、本方針にもとづき業務運営を行い、本方針の取組状況を定期的に公表するとともに、その取組状況に応じて、本方針を見直してまいります。なお、取組状況を評価する定量的な取組成果(KPI)「25ヶ月継続率…95.3%以上」「保有契約苦情発生率…0.1%以下」として、KPI 指標をモニタリングしてまいります。また、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」と当社の本方針との対応関係は以下の[金融庁対応関係表](#)のとおりです。2024 年度の取組状況は、2025 年6月末迄に公表予定です。

### [金融庁対応関係表](#)

#### <対応表抜粋>

当社の本方針の項目	金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」
方針1 お客さまに寄りそったご提案	原則 2(注を含む)、原則 5(注 1、3、5 を含む) 原則 6(注 1、5 を含む)
方針2 お客さまへの情報提供、保険契約継続中のサポート	原則 2(注を含む)、原則 5(注 1、3、5 を含む) 原則 6(注 1、5 を含む)
方針 3 利益相反の適切な管理	原則 3(注を含む)
方針 4 お客さま本位の業務運営を実現するための態勢	原則 2(注を含む)、原則 7(注を含む)
方針 5 人材の育成、確保	原則 6(注 5 を含む)、原則 7(注を含む)

※原則 4、原則 5(注 2、注 4)および原則 6(注 2、3、4)は、当社の販売形態及び取扱商品のリスク特性に鑑み、方針の対象としておりません。

#### 方針1 お客さまに寄りそったご提案

< 原則 2(注を含む)、原則 5(注 1、3、5 を含む)、原則 6(注 1、5 を含む) >

- ・当社は、お客さまに寄りそい、お客さまの真のニーズにかなうよう、意向確認を徹底します。保険をご提案する際は、お客さまの加入目的の把握をして、収入・資産・家族構成やライフプラン等を踏まえた、最適な保障内容と妥当な保障額の保険商品をご提案してまいります。また、ご契約をいただく際には、お客さまにその内容を正しくご理解いただけるよう、分かりやすく、丁寧にご説明します。

(主な取組み内容)

- ・お客様のニーズ多様化に応える態勢を整備していきます。
- ・お客様に最適なお提案を実現するため、ご意向確認を徹底します。
- ・お客様の非対面ニーズにも対応していきます。
- ・お客様への募集プロセスにシステムを活用していきます。

※金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」原則 5(注 2,4)、原則 6(注 2)に該当する複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはなく、方針の対象としていません。

方針2 お客様への情報提供、保険契約継続中のサポート

< 原則 2(注を含む)、原則 5(注 1, 3, 5 を含む)原則 6(注 1, 5 を含む)>

- ・当社は、お客様の保険契約についてライフステージに応じた適切なサポートを実施していきます。また、保険契約に関わるお客様からのお問合せやご要望に対しても、保険会社と連携するなど丁寧な対応に努めます。

(主な取組み内容)

- ・保険契約後のお客様サポートを丁寧に対応していきます。
- ・保険会社と連携して保険料のお払込みに関するサポートも対応していきます。
- ・保険会社と連携してお客様対応の品質向上に努めます。
- ・ご高齢なお客様への対応は、より丁寧な対応に努めます。

※金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」原則 6(注 4)に該当する外貨保険・変額保険等、複雑でリスクの高い保険商品の取り扱いはなく、方針の対象としておりません。また、原則 6(注 3)に該当する、金融商品の組成に携わらないため、方針の対象としておりません。

方針3 利益相反の適切な管理

< 原則 3(注を含む) >

- ・当社は、お客様への商品選定や情報提供にあたり、お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に管理してまいります。

(主な取組み内容)

- ・募集プロセスを適切に記録し、意向把握の点検を実施して、お客様の利益を管理します。

※金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」原則 4 に該当する、お客様が直接手数料を負担する商品の取り扱いはなく、本方針の対象としておりません。

#### 方針 4 お客さま本位の業務運営を実現するための態勢整備

<原則 2(注を含む)、原則 7 (注を含む)>

- ・当社は、お客さまからお寄せいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、一元管理を実施して、お客さまの視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へとつなげていきます。
- ・お客さまに良質な保険サービスを提供するため、適切な販売態勢を整備するとともに、コンプライアンス部門のチェックも実施してまいります。

##### (主な取り組み)

- ・保険会社とも連携して、お客さまの声の内容を分析して活用していきます。
- ・営業から独立した部署が定期的にモニタリング、点検を実施していきます。

#### 方針 5 人材の育成、確保

<原則 6(注 5 を含む)、原則 7(注を含む)>

- ・当社は一人ひとりの従業員が多様なお客さまのお考えを理解し、ニーズに応えるべく専門的な教育を徹底し、お客さまの負託に応える強い責任感を涵養してまいります。

##### (主な取り組み)

- ・従業員への教育、研修を継続的に実施していきます。
- ・従業員の人事評価に反映していきます。

## 2023年度お客さま本位の業務運営に係る方針の取組状況

当社は、お客さまの満足と信頼を獲得することにより、地域経済、社会、生活の健全な発展に貢献することを企業行動憲章に掲げています。こうした基本的な考えを実現する為に、当社は「お客さま本位の業務運営に係る方針」（以下「本方針」という）を定め、本方針にもとづき業務運営をおこないます。2023年度の本方針の取組状況は以下のとおりです。なおその取組状況に応じて、本方針を見直してまいります。

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」と当社の本方針との対応関係は以下の金融庁対応関係表をご覧ください。

### [金融庁対応関係表](#)

### [対応表抜粋](#)

#### **方針1 お客さまに寄りそったご提案**

<原則2（注を含む）、原則5（注1、3、5を含む）、原則6（注1、5を含む）に対応>

※金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」原則5(注2、4) 原則6(注2)に該当する複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨することはなく、方針の対象としていません。

- ・当社は、お客さまに寄りそい、お客さまの真のニーズにかなうよう、意向確認を徹底します。保険をご提案する際は、お客さまの加入目的の把握をして、収入・資産・家族構成やライフプラン等を踏まえた、最適な保障内容と妥当な保障額の保険商品をご提案してまいります。また、ご契約をいただく際には、お客さまに契約内容を正しくご理解いただけるよう、分かりやすく、丁寧にご説明いたします。

#### **(具体的な取組内容)**

##### 1.お客さまのニーズ多様化に応えるご提案

当社は、アフラック生命保険株式会社グループ(以下、「アフラック」という)の商品を中心に取り扱う乗合代理店として、アフラックと連携してお客さまのニーズ多様化に応えるべく、2023年度は、高額医療費制度も含めた公的医療保険制度を前提に、月々の支払いが必要となる医療費の自己負担額に備えることができる新商品<医療保険EVER>の取り扱いを開始いたしました。また、アフラックではご加入できなかった健康状態のお客さまに、アフラックグループ会社のアフラック少額短期保険株式会社が販売する少額短期保険を継続して販売するなど、お客さまの真のニーズにかなうご提案に努めています。

## 2. 意向確認の徹底

お客さまのご意向に沿った保障プランをご提案するために、公的制度や医療環境の変化等の情報提供をおこない、お客さまのライフステージの変化やニーズ、リスクをヒアリングしながら、当初のご意向を把握・確認します。商品提案後もお客様の最終的なご意向を確認し、当初のご意向と相違している場合には、その対応箇所や相違点および、その相違が生じた経緯についてわかりやすく説明いたします。また、面談時および保険契約成立時に把握・確認したお客さまのご意向は、アフラックの顧客管理システム（以下、CAMPS という）に記録することを徹底しています。

## 3. 非対面取引への取り組み

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、お客さまの非対面ニーズに対応していくため、非対面サービスを強化しました。今後も WEB 契約、WEB 相談等のツールを活用してまいります。

### デジモ<sup>※</sup>率の実績

項目	2021 年度	2022 年度	2023 年度
デジモ <sup>※</sup> 率	67.6%	89.8%	87.4%

※「デジモ」とは、保険のご相談や申し込みをスマートフォンやパソコンでおこなうサービスです。

## 4. 顧客管理システムの活用

お客さまとの募集プロセスについては、必ず CAMPS に記録しています。また、入力内容について営業部門とは独立した「顧客対応・アフターフォロー室」が、定期的な点検やモニタリングを実施することにより、お客さまへのご対応が適切になされていることを確認しています。

## **方針2 お客さまへの情報提供、保険契約継続中のサポート**

<原則 2（注を含む）、原則 5（注 1、3、5 を含む）、原則 6（注 1、5 を含む）に対応>

※金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」原則 6(注 4)に該当する外貨保険・変額保険等、複雑でリスクの高い保険商品の取り扱いはなく、方針の対象としておりません。また、原則 6(注 3)に該当する、金融商品の組成に携わらないので、方針の対象としておりません。

- ・当社は、お客さまの保険契約についてライフステージに応じた適切なサポートを実施していきます。また、保険契約に関わるお客さまからのお問合せやご要望に対しても、保険会社と連携し、お客さまに寄りそった丁寧な対応に努めます。

## (具体的な取組内容)

### 1. 保険契約後のお客さまのサポート

お客さまから保険金・給付金の請求や各種手続きの申し出をいただいた場合は、迅速にアフラックと情報を連携し、必要な手続き方法や必要書類をお客さまに適切にご案内します。手続きの遅延や失念を防止するため、お客さまからの申し出内容は CAMPS に登録・管理して、お客さまのご要望どおり手続きが完了しているか確認をしています。またオンラインでご契約内容の確認や各種お手続きができる「よりそうネット」サービスのご案内に努めています。

#### よりそうネット※の登録率の実績

項 目	2021 年度	2022 年度	2023 年度
よりそうネット※の登録率	15.7%	20.5%	24.9%

※「よりそうネット」とはご契約者様のスマートフォン・パソコンから保障内容の確認や様々な手続きが行えるサービスです。

### 2. 保険料のお払込みに関するサポート

保険料振替口座の残高不足や入金もれ等による保険契約の失効が発生しないよう、アフラックの契約者フォロー情報システム等を活用し、振込の案内等お客さまへの必要なサポートを行っています。

### 3. 業務品質の向上

お客さま対応の品質向上にむけて、アフラックからフィードバックされる顧客対応、アフターフォローの品質項目について、アフラックと課題や今後の対応を協議し、さらなるお客さまの利便性向上に努めています。

### 4. ご高齢なお客さまへの対応

ご高齢なお客さまに対して保険募集をおこなう場合は、アフラックの定める「高齢者のお客さまに対する募集時の留意事項」に基づき、ご親族の同席や、日付の異なる複数回の説明など、契約内容の決定までに十分な時間をかける等、配慮をもって対応しています。また、保険募集をおこなった者以外が申込書類の受付後にお客さまへ電話をすることにより、「お客さまのご意向に沿った商品か」「契約内容を十分理解しているか」を確認し、その内容を CAMPS に登録・管理しています。

### **方針3 利益相反の適切な管理**

<原則3（注を含む）に対応>

※金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」原則4に該当する、お客さまが直接手数料を負担する商品の取り扱いはなく、本方針の対象としておりません。

- ・当社は、お客さまへの商品選定や情報提供にあたり、お客さまの利益を損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に管理してまいります。

#### **(具体的な取組内容)**

##### 1. 利益相反の適切な管理

当社は、アフラックから支払われる代理店手数料にとらわれることなく、お客さまのご意向による保険商品を提案、販売しています。利益相反のおそれがある取引を発生させないように定期的に点検を実施しています。

##### 2. コンプライアンスのチェック

当社は、営業部門から独立した「顧客対応・アフターフォロー室」を設置し、「法令遵守態勢」「顧客保護管理体制」等の内部管理体制を整備し、コンプライアンス違反やリスクの早期発見や防止のため、定期的にモニタリングや点検を実施しています。

### **方針4 お客さま本位の業務運営を実現するための態勢**

<原則2（注を含む）、原則7（注を含む）に対応>

- ・当社は、お客さまからお寄せいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、一元管理を実施して、お客さまの視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応をおこなうとともに、業務運営の向上・改善へとつなげていきます。

#### **(具体的な取組内容)**

##### 1. お客さまの声の活用

当社やアフラックに寄せられたお客さまからの「苦情」「相談・要望」「感謝」など「お客さまの声」を役員に報告する等社内連携するとともに、毎月アフラックとの定例会議において一元管理しています。また、「お客さまの声」の内容を分析のうえ、再発防止のための改善策を講じています。

## 方針5 人材の育成、確保

<原則6（注5を含む）、原則7（注を含む）に対応>

- ・当社は、一人ひとりの従業員が多様なお客さまのお考えを理解し、ニーズに応えるべく専門的な教育を徹底し、お客さまの負託に応える強い責任感を涵養してまいります。

### （具体的な取組内容）

#### 1. 本方針の従業員への徹底

当社は、従業員が本方針の趣旨を理解し実践するために、アフラックと連携し、保険商品の知識やコンサルティングの習得を目的に、定期的に研修やロールプレイングを実施しています。また、法令等の遵守、個人情報の適切な管理の態勢を維持するために、当社制定の「コンプライアンスマニュアル」、アフラックの「代理店コンプライアンスマニュアル」を使った研修を実施し、従業員に徹底するよう教育しています。

#### 研修実施実績

研修名	2021年度	2022年度	2023年度
コンプライアンス研修	25回	29回	37回
ロールプレイング研修	18回	13回	13回
商品知識研修	—	7回	11回

#### 2. 従業員の人事評価

従業員の人事評価においても、お客さま本位の業務運営の取組状況を反映しており、従業員の意識づけをはかっています。

<ご参考>

お客さま本位の業務運営取組状況の指標・実績

#### KPI 指標

項目	目標	2021年度	2022年度	2023年度
25ヶ月継続率	95.3%以上	96.9%	97.5%	97.5%
保有契約苦情発生率	0.1%以下	0.010%	0.015%	0.012%

#### その他の指標の実績

項目	2021年度	2022年度	2023年度
13ヶ月継続率	97.8%	97.0%	97.0%
新規契約苦情発生率	0.35%	0.46%	0.10%