

2017年8月23日制定

株式会社三生オンユー・インシュアランス・マネジメント

お客さま本位の業務運営に関する取組内容

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

方針1 お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまが真に求める生命保険商品・損害保険商品を提供し、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

- ・当社は、お客さまが真に求める生命保険商品・損害保険商品を提供し、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動すべく、お客さまのニーズにもとづき、最適な商品のご提案を通じて、お客さまの生活の安定と向上に寄与すべく努めてまいりました。
- ・今般、金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、生損保総合保険代理店としてお客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を取締役会にて制定し公表しております。
- ・また、当該方針に対応する主な取組状況を「お客さま本位の業務運営に関する取組内容」としてとりまとめております。今後は、経営会議にて審議を行ったうえで、取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表してまいります。

方針2 保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取扱う保険のプロフェッショナルとして、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ①お客さまの商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまのご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。特に、市場の動向に大きく影響される投資性商品については、リスクの内容について、適切な説明に努めてまいります。
- ②お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明に努めてまいります。

【具体取組】

1. お客さまのご意向等を踏まえた商品提案

(お客さまのご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- 当社は、金融商品の販売等に関する法律にもとづき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客さまの状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品のご提案に努めております。
- 当社は、商品提案前に必ず保険商品に対するお客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品を提案のうえ、当該商品がお客さまのご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすく説明いたします。また、お客さま自身に自らのご意向に対応した保険商品であることをご確認いただく機会を提供しております。
- また、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。
特定の保険商品を提案・推奨する際には、その提案・推奨理由を分かりやすくご説明させていただき、お客様にご納得いただいたうえで保険契約にご加入いただけるよう努めております。
- 加えて、ご意向に沿った商品を選んでいただくための取組み、お客さまのリスクに応じた特約、付帯サービスのほか、保険料のお支払方法等のご契約条件について、お客さまのご意向を確認しつつ丁寧に説明するように努めており、お客さまのご意向・ご予算にあった最適な商品選択となっているかを改めてご確認いただいております。
- ご契約の更改を十分にご検討いただくための取組み、「満期のご案内」に「重要事項のご説明」を同封してお届けするなど、満期までの間にお客さまに時間的余裕をもって更改内容をご検討いただけるよう取り組んでまいります。また、お電話等により「満期のご案内」の到着やご契約条件の変更有無の確認、今後のお手続きの進め方等を連絡してまいります。
- 外貨建保険や変額年金など、ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客さまのご負担となる投資性の強い商品（市場リスクのある特定保険契約）については、お客さまの保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客さまの年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、お客さまに応じたご提案を行っております。

(高齢のお客さま・障がいのあるお客さま等への募集)

- 当社では、70歳以上のご高齢のお客さまが保険商品にご加入される際には、ご高齢のお客さまの理解度・判断力に応じた対応と、ご高齢のお客さまや保険商品の特性等に応じ

たよりきめ細やかな対応に留意し、当該商品の内容等に関し説明を行うとともに、ご加入の意思を丁寧に確認させていただくよう努めております。

障がいのあるお客さまには、障がいの状態に応じた必要かつ合理的な配慮ができるよう努め、お客さまに十分ご理解・納得いただけるよう、電子メール、ファックス、筆談など、お客さまの状態に応じて柔軟な方法で対話することを大切にしています。

2. 重要な情報の提供

(契約概要・注意喚起情報)

- ・当社は、お申込に際し、お客さまに保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入にあたって特にご注意ください情報に記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。

特に既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約もご加入いただく場合には、お客さまにとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上でご加入いただいております。

- ・市場リスクのある特定保険契約については、お客さまへの説明資料において当該商品でお客さまのご負担となるリスクや手数料について、正しくご理解いただけるよう丁寧に説明するとともに、解約払戻金額が一時払保険料を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡ししてご説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

3. 保険料・保険金等に関する情報提供

- ・当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している保険商品について、お客さまにお支払いいただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客さまにご理解いただくために、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」で保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を丁寧に説明するよう努めております。

- ・また、市場リスクのある特定保険契約については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」でお客さまのご負担となる費用（保険契約関係費、資産運用関係費等）を丁寧に説明するよう努めております。

方針3 お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

【具体取組】

- ・当社は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客さまの声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの「お客さまの声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。
- ・また、これらのお客さまの声を業務運営に反映させるため、役員・部長層を中心メンバーとする会議を定期的で開催し、お客さまの声の共有およびお客さまサービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。

方針4 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

【具体取組】

- ・当社では、保険業法および金融商品取引法等を踏まえ、お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客さまの利益を不当に害することのないよう、法令および当社関係規程等を遵守し、適切に業務を管理・遂行しております。
- ・当社は、複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結することを通じて商品ラインナップの拡充に取り組んでおります。なお、これらの保険会社からの販売手数料等の水準には保険会社間で差異がありますが、お客様への保険商品のご提案にあたっては、これらの商品ラインナップからお客様のご意向に対応した最適な商品をご提案できるよう努めております。
- ・お申込みをいただいてから短期間で消滅してしまった契約等については、適宜、管理担当部門が直接お客様のご意向を確認する等、適切な提案・対応が行われていたのか検証するとともに、万が一不適正な募集が発覚した場合は、経営会議で審議のうえ誠実・迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

方針5 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

【具体取組】

(評価体系)

- ・保険募集に携わる社員の業績評価については、組織貢献度や業務習熟度等を総合的に勘案して評価する体系とし、固定給を中心とした給与制度を採用しています。
- ・また、販売促進施策についても、お客様の利益を損なう可能性のある過度な内容・水準にならないよう設定しております。

(研修・教育)

- ・当社は、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、生命保険商品・損害保険商品に関する専門知識に加え、社会保障制度や相続・税務・金融全般に関する幅広い知識を習得することを目的とした教育・研修を行っております。また、お客さまのご意向に対応した商品提案ができるスキル等の向上を目的として、生命保険商品・損害保険商品に関する研修や、商品提案のロールプレイング等のスキル研修等を行っております。

(理念・方針等の浸透)

- ・当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」の浸透に向け、会議・研修等において徹底を図り、取締役会への必要な報告を行う等の取組を行ってまいります。

以上