

2024 年 4 月 1 日

株式会社アスカジャパン

「お客様本位の業務運営に関する取組み方針」

株式会社アスカジャパン（社長：小田清登、以下「当社」）は、日本国中の人々の暮らしを豊かにし生きるための黄金の杖を永遠に提供することを経営理念に掲げています。

当社は経営理念に基づいた「お客様」本位の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営に係る方針」2023年度（2023年4月～2024年3月）におけるお客様本位の業務運営に関する取組結果をまとめましたので公表いたします。

【取組内容】

- ①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、具体的な取組みについて策定・公表し、実行します。
- ②より良い業務運営を実現するために、取組状況について定期的にホームページ等で公表するとともに見直しを行います。

【金融庁原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

1. お客様本位の業務運営

法令順守を第一に考え、当社社員が適切な保険募集業務を行うための「勧誘方針」を定め、コンプライアンス研修、定例会議を通じスキルアップ研修を実施し、周知し徹底してまいります。また、営業社員が常に一定以上の情報提供ができるよう知識や各種資格取得に努め最適なご提案とアフターフォローを行ってまいります。

【金融庁原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

2. お客様にとって最適な商品の提供

- 1. お客様の資産状況、取引経験、知識、及びニーズを把握し、長期的な視点を持ち商品の提案を行います。
- 2. 複雑またはリスクの高い商品を販売、推奨する時は特に、重要事項等説明書や意向把握アンケートの確認項目に沿って、慎重に説明漏れがないかチェックします。

3. お客様の経験や知識を考慮し、分かりやすい説明、専門用語を用いない平易な言葉を使用する等、不明点や疑問がなくなるまで繰り返し説明を行います。

4. 定期的に社内勉強会を実施し、保険の周辺知識までお客様に情報提供ができるようにします。

5. お客様からいただくご意見・ご要望・ご不満・お褒めの言葉等を「お客様の声」として記録し、社内で共有を行い、業務改善や会社経営に反映させる体制整備を構築しております。

6. お客様の声件数を公表し見える化ができる指標として捉え継続的にお客様本位の業務運営の推進を行います。

【金融庁原則2：顧客の最善の利益の追求】

3. 利益相反等の管理の実施

弊社では、お客様本位の立場から、手数料の多寡によってお客様に提案する商品を選定することはありません。各募集人の高い専門性と職業倫理観の下、お客様、保険会社、弊社との間では適切な関係であるよう、法令等に照らして業務管理を行い、お客様に不利益な取引が発生しないよう『利益相反等の管理』に努めています。

【金融庁原則3：利益相反の適切な管理】

4. 手数料の明確化

特定保険契約の「運用関係費用」「為替手数料」のように、保険料のうち、お客様が負担される費用等について、「パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「保険設計書」等を用いて、適切に情報提供を行う体制を整備しております。

【金融庁原則4：手数料等の明確化】

5. お客様にとって分かりやすい情報の提供

保険商品のご案内にあたり、各保険会社作成の契約概要や注意喚起情報を用い内容を正しくご理解いただくことに努めます。また、以下のような属性に応じた提案を行ってまいります。

・外貨建て保険や変額保険等の特定保険契約については、お客様の知識や経験ご加入目的、ご家族構成や財産状況を把握したうえで、明確で平易な表現を用い、分かりやすい丁寧なご案内をいたします。

【金融庁原則5：重要な情報の分かりやすい提供】

*原則5（注2）複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりません。

6. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまのご意向に沿った保険商品・サービスの提供に努めます。

・高齢者募集の場合、コンプライアンスマニュアルに準じ、ご親族の同席や複数回の面談を通じてご理解いただけるよう努めます。特に不利益情報については十分に説明を行います。

・ご契約から保険金支払いまでお客様に寄り添い適切なサービスを継続的に行います

・お客様への迅速な対応等のため、独自の顧客管理システムを導入しており、お客様との募集対応に関わるプロセスの記載、お客様情報の一元管理、事故対応の進捗管理等を実施しています。

【金融庁原則6：顧客にふさわしいサービスの提供】

*原則6（注2）（注3）複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売しておらず、また金融商品の組成にも携わっておりません。

7. お客様本位の業務運営に資する従業員教育

当社は、従業員がお客さま本位の業務運営を常に実践し、より高いレベルでのコンサルティングを通じて良質なサービスを提供できるよう、社内教育・研修の充実に努めます。

- ・弊社では、月刊致知を従業員に1冊配布し、人間学を学ぶ体制を構築しております。
- ・従業員の資格取得や継続教育受講を業績評価の対象とすることで、従業員全員が自ら高いコンサルティング能力を継続的に習得する社風を構築してまいります。
- ・最適な情報を提供し続けるため、生命保険・損害保険だけでなく住宅ローンアドバイザー、相続診断士、ファイナンシャルプランナーなどの資格取得を推奨します。
- ・提携している保険会社から、定期的に商品の教育を受け、商品の理解を深めます

【金融庁原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

●上記の「お客様本位の業務運営の取組方針」に基づく取組状況を図る指標（KPI）を設定しております。

当社の「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づいた 2024 年 3 月末時点における取組状況は次の通りです。今後、定期的に公表してまいります。

①「お客様の声」受付状況

「お客さまの声」を経営活動に活かすため、当社に寄せられた「お客さまの声」を集約し、全社員で共有した上で、日常業務や制度・仕組み等の改善につながる取組みを行っております。

お客様の声（苦情）	2021 年	2022 年	2023 年
	生保・損保	生保・損保	生保・損保
保全苦情	9	14	16
接客・マナー苦情	7	8	10
保険金請求苦情	4	4	3
新契約苦情	4	3	3
収納苦情	2	2	2
その他	1	1	1
合計	27	32	35
お褒めの言葉	46	66	86

お電話やアンケート等さまざまな方法によって、「ご不満」だけでなく、「ご意見・ご要望」等、幅広くお客さまの声を 収集・分析すると共に、個別事案を考慮の上、再発防止策の見届けや仕組みの改善等ひとつひとつの事例について検討を行っております。

また、お客さまの声を保険会社とも共有し、お客さまサービスの向上に向けて共同で取り組んでおります。

※掲載の数値データについては、受付件数を当社における概念、定義に基づき分類したものです

②研修実施回数

私たちは、高度な知識取得に努め、コンプライアンスに適合した品質の高いサービスを提供させていただくための 社内研修を実施してまいります。

<実施内容・成果>

期間 2023 年 4 月～2024 年 3 月

コンプライアンス研修	9 回
内部管理点検	12 回
保険会社商品研修	12 回
ロープレ研修	9 回

④利益相反の適切な管理

お客さまとの取引に伴う利益相反により、お客様の利益を害することの無いよう、以下の取組みを実施するなど、適切に管理体制を整備し、その維持・向上に 努めています。

<実施内容・成果>

募集プロセス（保険提案の過程）を記入・記録する「コンサルティングシート」の改定を行い、これまで以上にお客さまのご意向を的確に把握し、意向把握義務を適切に行えるように業務改善を行いました。また、「意向確認ナビ」システムの導入により、役職員の業務の平準化に努めています。

「コンサルティングシート」の記録内容及び「意向確認ナビ」の入力内容に関して業務管理責任者が点検を行い（ご契約に至った案件は全件点検、未契約案件は サンプル点検）、必要に応じて募集人へのヒアリングなどを行い、指導・改善に努めています。

⑤プロフェッショナル人材の育成

多様化するお客様のニーズにお応えするため、教育・研修・外部専門資格の資格奨励等を通じ、コンサルティング力の強化を図り、専門性の高い人材を育成します

<募集人の資格保有状況（2024 年 3 月末）>

AFP	8 名
公的年金アドバイザー	13 名
住宅ローンアドバイザー	1 名

以 上
(最新：2024 年 3 月現在)

2018 年 3 月 1 日：制定
2024 年 4 月 1 日：改訂