

お客様本位の業務運営に関する取組方針

第0条 本方針の位置づけ

本方針は、当社の経営の基本方針として取締役会の決議事項とし、少なくとも年1回その妥当性を検証・見直す。

第1条 顧客の最善の利益の追求

当社は、顧客の経済的状況、家族構成、将来設計、公的保険制度の保障内容等を総合的に勘案し、短期的な販売成果に偏ることなく、長期的視点で顧客の最善の利益を追求する。

当社は、ライフプラン作成の重要性に鑑み、個人顧客に対し、ライフプランの作成及び必要保障額算定が可能であることを説明する。これらは顧客の意思に基づき実施するものであり、その実施又は提案の有無を記録により管理する。

本方針における「顧客」とは、既契約者、新規見込顧客及びその利害関係者を含むものとする。

KPI

- ① ライフプランの実施又は提案記録率（目標 100%）
- ② 公的保険制度の説明記録率（目標 100%）
- ③ 必要保障額算定の実施又は提案記録率（目標 100%）

第2条 適切な意向把握と比較推奨

当社は、顧客の意向を明確に把握し、比較可能な商品について合理的な選定理由を記録する。顧客の意向は対話を通じて変化し得るものであり、その過程を含め適切に記録する。

KPI

- ① 推奨理由記録率（目標 100%）
- ② 意向把握必須項目の記録充足率（目標 100%）
※必須項目とは、加入目的、既契約状況等、当社が定める意向把握項目を指す。

第3条 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社別販売実績や手数料構造が提案内容に不当な影響を与えないよう管理する。特定の保険会社への販売集中が見られる場合にはその要因を分析し、商品競争力、当社の取扱継続性及び顧客利便性等の観点から合理性を検証する。定期的に分析結果は取締役会等の会議体に報告する。

KPI

- ① 半期ごとの販売構成比分析の実施（年2回）
- ② 偏重基準超過案件に対する要因分析実施率（目標 100%）

第4条 重要情報の分かりやすい提供

当社は、特定保険契約や乗換募集において、リスク・デメリットを具体的に説明し、その内容を記録する。

KPI

- ① 特定保険契約リスク説明詳細記録率（目標 100%）
- ② 乗換募集の理由記録率（目標 100%）
- ③ デメリット説明記録率（目標 100%）

第5条 アフターフォローの徹底

当社は、契約後も顧客状況を把握し、必要に応じ見直し提案を行う。フォロー活動は顧客属性及び契約内容に応じて実施する。

KPI

- ① 早期失効率の推移（契約後 12 か月以内）
- ② 早期解約率の推移（契約後 12 か月以内）
- ③ 損害保険更改時接触記録率

第6条 顧客の声の活用

当社は、顧客からの苦情・要望・評価を集約・分析し、業務改善に活用する。

KPI

- ① 顧客の声取得件数
- ② 苦情再発防止策実施率
- ③ 取締役会への報告回数

7条 教育・評価への反映

当社は、顧客本位の取組みを人事評価制度に反映し、組織文化として定着させる。

KPI

- ① 人事評価全体に占める顧客本位関連評価項目の割合
- ② コンプライアンス研修受講率（目標 100%）