

お客様本位の業務運営方針

基本方針

株式会社群馬福祉対策協会はお客様本位の業務運営をより一層推進するため、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、「お客様本位の業務運営方針」を定め、本方針に基づいて、お客様対応に努めることをお約束いたします。当社は「お客様の幸せを願い、お客様を社員全員で支える」を企業理念に掲げ、お客様が創る自分らしく充実した人生を願い、親身になって考えられる心を大切にしています。今後もお客様の最善の利益を追求し、お客様から信頼され選ばれる会社であり続けるために、本方針に基づく業務運営を行うとともに、本方針に基づく取組状況を定期的に確認します。また、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に本方針の見直しを行います。

1. お客様の最善の利益の追求

- ・お客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。
- ・お客様の保険金・給付金を確実にお取りいただけるよう、ご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。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、分かりやすく丁寧な対応に努めます。

2. 利益相反の適切な管理

- ・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把握・管理する態勢を整備します。
- ・お客様からお寄せいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様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。

3. 手数料の明確化

- ・お客様が手数料を負担する商品の取り扱いはありません。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・お客様対応において、最終的にお客様の意向に沿った保険商品を推奨できているか、複数人同席または自社作成のチェックシートで再確認しています。また、定期的に「意向把握シート」に基づき、責任者が点検業務を行っています。

(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)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・推奨等を行うことはありません)

5. お客様にふさわしいサービスの提供

- ・お客様の有する取引経験や知識、ニーズを把握して、お客様にとってふさわしい商品を推奨・販売します。

- ・募集人は、取り扱う金融商品の仕組みや関連事項について理解しやすく説明するとともに、お客様が金融取引に関する基本的な知識を得られるように情報を提供します。

- ・お客様の保険金・給付金を確実にお受取りいただけるよう、ご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。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、分かりやすく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・推奨等を行うことはありません。)

(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3)に該当する、金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。)

(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、複雑又はリスクの高い保険商品の取扱いはありません。)

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・「保険募集管理規程」や「コンプライアンスマニュアル」といった社内規則等で、社員への周知・徹底を図るため定期的に確認しています。

○募集プロセスチェック：年2回

○募集人自己点検：毎月1回

- ・お客様から寄せられた「苦情」や「感謝」の声について、集約分析し社内で共有しています。

- ・「お客様の目線」に立った良質且つ均一のサービス（保険募集）を提供することを目的として、様々な「好事例」や「失敗事例」に関して、朝礼での発表を通じ募集人間での事例を共有するとともに、共有された事例を蓄積することで資質の向上、均一化に努めています。