

## **方針 1 お客様の最善の利益の追求【原則 2】**

- 当社は、お客様の期待を超えるサービスを提供します。（基本方針）
- 当社は、規則・法令を遵守します。（基本方針）
- 私たちは、お客様の立場に立ち、正確な判断をし、行動します。（行動指針）
- 私たちは、すべての業務に対して誠心誠意取り組みます。（行動指針）

- 1)お客様のご意向の把握・確認を十分に行い、お客様に誠実かつ丁寧な説明を行い、**最適なプラン**をご提案いたします。
- 2)お客様の利益の最大化を図るため、**各種研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組み**を進めてまいります。
- 3)お客様本位の業務運営のより一層の推進に向けて、本社会議にて定期的に取り組み状況を確認、検討してまいります。
- 4)お客様から寄せられる弊社、アフラック等に対するご不満の声やご要望等は、本社に**お客様の声**として集約されます。  
また、本社で集約されたお客様の声は、分析を行った上で、周知徹底及び再発防止のために、毎月の全社会議にて社員に向けて状況等を報告しています。

※上記を踏まえ、お客様の最善の利益の実現状況を測る指標として、「**契約継続率**」を設定します。

## **方針 2 利益相反の適切な管理【原則 3】**

- 1)弊社は、アフラックの専属保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありません。  
保険会社から保険商品の締結の媒介あるいは代理により、商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領しますが、お客様の利益等が不当に害される、利益相反となることのないように、**厳格なコンプライアンス体制および募集プロセス等を把握・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。

## **方針 3 手数料等の明確化【原則 4】**

- 1)弊社が取り扱う保険商品は、外貨建保険や変額保険のような特定保険契約以外の保険商品であり、市場リスクや外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など、保険契約においてお客様にご負担いただく諸費用が発生する保険商品はありません。
- 2)弊社では、お客様からお支払いいただく保険料や保険会社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額等の保障内容をわかりやすく情報提供いたします。

#### **方針4 重要な情報の分かりやすい提供【原則5】**

- 当社は、お客様の期待を超えるサービスを提供します。（基本方針）
- 当社は、規則・法令を遵守します。（基本方針）
- 私たちは、お客様の立場に立ち、正確な判断をし、行動します。（行動指針）
- 私たちは、すべての業務に対して誠心誠意取り組みます。（行動指針）
- 私たちは、自己研鑽を続けることで人間力を高め、会社と社会に貢献します。（行動指針）

- 1)弊社はアフラックの専属保険代理店であり、ご案内する保険商品の金融商品の組成は行っておりません。（注1）
- 2)弊社が取り扱う保険商品は、外貨建保険や変額保険のような特定保険契約以外の保険商品であり、市場リスクや外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など、保険契約においてお客様にご負担いただく諸費用が発生する保険商品はありません。（注1）
- 3)お客様に十分にご理解いただけるよう、誠実かつ丁寧に分かりやすくご説明するために（注1、2、3、4、5）新規契約、追加契約、見直し契約、中途付加契約等を問わず、適宜適切に商品パンフレット・チラシ（デジタル版を含む）のご案内等を活用して、重要な情報（メリット、デメリット、契約概要、注意喚起情報等を含む）を分かりやすくご提供いたします。また、対面をご希望されないお客様には、**オンライン**や電話、送付資料等で十分にご説明いたします。
- 4)お客様のニーズやご意向を確認するために、ご意向確認のための書面を定期的に検証し、必要な指導・改善を行います。（注1）
- 5)お客様が既存の契約から見直しをされる場合は、専用書面を用いてお客様に不利益事項をご説明したうえで、お客様から署名をいただく管理を努めてまいります。
- 6)お客様のご理解に合わせて、分かりやすく丁寧に説明いたします。特に高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様には、お客様お一人お一人に寄り添った対応を心掛け、より一層の配慮と心配りを怠らず丁寧に説明いたします。
- 7)**高齢のお客様**に対する対応については、お客様の対応履歴を定期的に検証・評価し課題を改善いたします。
- 8)お客様の対応履歴を定期的にランダムチェックすることで対応内容を検証・評価し課題を改善いたします。
- 9)生命保険関連及び社会保障制度等に関する**資格の取得**を会社として推進いたします。

※上記を踏まえ、重要な情報の分かりやすい提供を測る指標として、「**生命保険関連及び社会保障制度等（CFP、AFP、FP3級等）に関する資格の取得割合**」「**契約継続率**」「**苦情発生率**」を設定します。

## **方針5 お客様にふさわしいサービスの提供【原則6】**

- 当社は、お客様の期待を超えるサービスを提供します。（基本方針）
- 当社は、規則・法令を遵守します。（基本方針）
- 私たちは、お客様の立場に立ち、正確な判断をし、行動します。（行動指針）
- 私たちは、すべての業務に対して誠心誠意取り組みます。（行動指針）
- 私たちは、自己研鑽を続けることで人間力を高め、会社と社会に貢献します。（行動指針）

- 1)弊社はアフラックの専属保険代理店であり、ご案内する保険商品の金融商品の組成は行っておりません。（注1、3）
- 2)弊社が取り扱う保険商品は、外貨建保険や変額保険のような特定保険契約以外の保険商品であり、市場リスクや外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など、保険契約においてお客様にご負担いただく諸費用が発生する保険商品はありません。（注4）
- 3)お客様にご満足いただけるようお客様のライフプランやご要望をしっかりと伺いし、ご意向を確認することで、お客様一人一人に**最適なプラン**をご提供いたします。（注1、2）
- 4)適切な保険募集を行うために、定期的に**コンプライアンス研修**等を行っています。
- 5)お客様の声を積極的に収集することで、お客様の期待を超えるサービスがご提供できているかどうか、改善点はないかどうかを定期的に検証いたします。
- 6)ご契約いただいた後も、契約保全や新商品のご案内等を目的としたフォローコールを継続的に行うことにより、契約内容の確認や保障の最新化、ご請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内を実施してまいります。  
また、上記に付随し、口座振替で契約のお客様を対象に、振替されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」を未然に防ぐためお客様に対して適切なフォローを行っています。  
適切なフォローを行う際は、アフラックメール等を活用し、情報提供を積極的に行っております。（注1）
- 7)社員に対して毎月の全社会議にて継続的な**コンプライアンス研修**を行っております。また、必要に応じて募集品質・業務品質の改善指導を行います。（注5）
- 8)お客様から寄せられる弊社、アフラック等に対するご不満の声やご要望等は、本社に**お客様の声**として集約されます。
- 9)また、本社で集約された**お客様の声**は、分析を行った上で、周知徹底及び再発防止のために、毎月の全社会議にて社員に向けて状況等を報告しています。
- 10)生命保険関連及び社会保障制度等に関する**資格の取得**を会社として推進いたします。

※上記を踏まえ、お客様にふさわしいサービスの提供を測る指標として、「**生命保険関連及び社会保障制度等（CFP、AFP、FP3級等）に関する資格の取得割合**」「**契約継続率**」「**苦情発生率**」を設定します。

## **方針 6 社員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則 7】**

- 当社はお客様と社員の豊かな人生を支えるための組織を作ります。（基本方針）
- 当社は、様々な環境の変化に適応し、最新化を目指します。（基本方針）
- 当社は、規則・法令を遵守します。（基本方針）
- 私たちは、自己研鑽を続けることで人間力を高め、会社と社会に貢献します。（行動指針）

- 1)社員に対して初期研修、マナー研修、リーダー研修、保険会社主導による研修、継続的なコンプライアンス研修等の研修や業界の周辺知識を習得するための勉強会を行います。また、必要に応じて募集品質・業務品質の改善指導を行います。さらに、募集品質・業務品質は評価体系に組み込むことで社員に対する適切な動機づけを行ってまいります。
- 2)決定事項の伝達、情報の共有については、毎月の全社会議や店舗会議にて行っております。  
また、営業活動の報告や相談事項については、お客様に**最適なプラン**をご提供できるようにチームごとに毎週ミーティングを行っております。
- 3)社員の評価については、明確に目標を定め、上長との定期的な面談にて進捗度合いを共有いたします。
- 4)社員の募集品質・業務品質を定期的に検証・評価することで評価体系に反映いたします。
- 5)アフラックが主催する社会貢献活動（**がん遺児奨学金、ゴールドリボン、街頭募金、バレンタイン献血**）に参加することを会社として推奨しております。
- 6)豊かな人生を支えるために**健康経営優良法人の認定**を継続してまいります。
- 7)生命保険関連及び社会保障制度等に関する**資格の取得**を会社として推進いたします。

※本方針および取組みについて、ホームページや社内イントラネットにより周知いたします。

※上記を踏まえ、お客様の最善の利益の実現状況を測る指標として、「**生命保険関連及び社会保障制度等（CFP、AFP、FP 3 級等）に関する資格の取得割合**」を設定します。

**金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」の対応関係**

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客様本位の業務運営方針」の対応関係は、以下の通りです。

			当社「お客様本位の業務運営方針および具体的な取り組み」					
			方針1	方針2	方針3	方針4	方針5	方針6
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則2	お客様の最善の利益の追求	○					
		(注1)	○					
	原則3	利益相反の適切な管理		○				
		(注1)		○				
	原則4	手数料等の明確化			○			
	原則5	重要な情報の分かりやすい提供				○		
		(注1)				○		
		(注2)				○		
		(注3)				○		
		(注4)				○		
		(注5)				○		
	原則6	お客様にふさわしいサービスの提供					○	
		(注1)					○	
		(注2)					○	
		(注3)					○	
		(注4)					○	
		(注5)					○	
	原則7	社員に対する適切な動機づけの枠組み等						○
		(注1)						○