

「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」中の【 】は金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを示したものです。「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

お客様本位の業務運営に係る取り組み内容

方針1. お客様のニーズに合わせた保険商品の提案

1. 私たちは、既存のお客様に対し、最新の医療動向や社会制度の変化に対応した保険商品への変更および特約中途付加の推進を行っています。

【原則2（(注)含む）、原則6（注1～4）】

2. 私たちは、お客様の年齢を踏まえ、年齢にあった保険商品を提案しております。

【原則2（(注)含む）、原則6（注1～4）】

3. 私たちは、定期的にお客様に連絡し、お客様の意向に沿った保険商品を案内しております。

【原則2（(注)含む）、原則6（注1～4）】

方針2. 保険契約ご継続中における充実したサポート

1. 私たちは、定期的にお客様に連絡し、住所変更、受取人変更、名義変更等のご依頼があれば、迅速に対応しています。

【原則2（(注)含む）】

2. 私たちは、給付請求のご依頼があれば、保険会社へ迅速に依頼し、給付情報もお客様に直接連絡しております。

【原則2（(注)含む）】

3. 私たちは、損害保険の満期更改の際に、お客様にさらに安心いただける補償がないか検討し、都度ご案内しております。

【原則2（(注)含む）】

4. 私たちは、月2回保全活動による架電業務を実施し、現在の契約内容で間違いがないか、保険契約内容が意向に沿っているか確認しております。

【原則2（(注)含む）、原則6（注1）】

方針3. お客様への分かりやすい情報提供

1. 私たちは、ご契約いただく際にはお客様にその内容をご理解いただけるよう、「ご契約いただくまえに（契約概要・注意喚起情報・その他重要事項）」の冊子を用いて、ご契約に関する詳細内容を分かりやすくご説明します。

【原則4、原則5（(注)含む）、原則6（注5）】

2. 私たちは、損害保険の満期更改の際に重要事項等説明書により、契約概要、重要事項、注意喚起情報について分かりやすく説明しております。

【原則4、原則5（(注)含む）、原則6（注5）】

3. 私たちは、各保険会社のチラシ・パンフレットを有効活用し、お客様に保険内容を分かりやすく説明しております。
【原則4、原則5（(注)含む）、原則6（注5）】

方針4. お客様利益の保護

1. 私たちは、旧保険商品の期間が10年更新型の商品を終身型に変更し、将来的にお客様の負担にならないよう努めております。
【原則2（(注)含む）、原則6（注1）】
2. 私たちは、定期的にお客様に電話による保全活動を実施し、中途付加を活用することで、お客様にやさしい保険料で保険内容の最新化を提案しています。
【原則2（(注)含む）、原則6（注1）】
3. 私たちは、年齢条件が合致しているお客様については、リターンが多い終身保険を案内し、お客様の利益の保護に努めております。
【原則2（(注)含む）、原則6（注1）】
4. 私たちは、利益相反を未然に防ぐため、お客様の利益を最重要とした保険商品を提案いたします。利益相反の恐れがある取引を把握した場合は、対象の取引の条件もしくは方法の変更または取引の中止、お客様への利益相反の開示等の措置を講じるなど、利益相反の顕在化を抑制するうえで必要な措置をとっています。
【原則2（(注)含む）、原則3（(注)含む）、原則6（注1）、原則7】

方針5. 従業員の育成・教育

1. 私たちは、月に1回各保険会社による研修等で、商品知識や公的保険制度に関する知識を深め、お客様に最適なお提案やサービスを提供できるよう、従業員を教育しております。
【原則2（(注)含む）、原則6（注1）（注5）、原則7（(注)含む）】
2. 私たちは、お客様への年齢等、生活水準に合致した保険商品を推進するにあたり、必要な資格は積極的に取得しております。
【原則2（(注)含む）、原則6（注1）（注5）、原則7（(注)含む）】
3. 私たちは、年1回保険会社の継続教育制度を活用し、コンプライアンス、法令上の禁止行為、適正な保険募集のための基礎知識等について従業員に対して周知徹底しております。
【原則2（(注)含む）、原則6（注1）（注5）、原則7（(注)含む）】

方針6. コンプライアンスの徹底

1. 私たちは、年1回保険会社の継続教育制度を活用し、コンプライアンス、法令上の禁止行為、適正な保険募集のための基礎知識等について従業員に対して周知徹底しております。
【原則7（(注)含む）】
2. 私たちは、各保険会社から提供されるコンプライアンス案内を従業員に周知徹底し、法令遵守、公正、公平な業務に努めております。
【原則7（(注)含む）】
3. 私たちは、各保険会社がネットで実施するコンプライアンス研修を履修し、従業員に対して、法令遵守、公正、公平な業務の周知徹底を図っております。
【原則7（(注)含む）】