お客さま本位の業務運営方針および具体的な取り組み

株式会社保険ダイレクト（代表取締役 川邉 賢助）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、会社宣言として公表いたします。

当社は、株式会社保険見直し本舗グループのグループ企業であり、2019 年 4 月よりアフラックの専業代理店として活動しております。

これまでもお客様に安心していただけるサービスの提供に努めてまいりましたが、今後も、「生きる」を創る保険会社であるアフラックの保険販売を通じて、お客様に合った最新情報を提供し、最適な保障を備えていただくお手伝いを行ってまいります。

また、「生きる」を支える保険代理店として、日々のお客様とのコンタクトを通じ、お客様ご自身やご家族の将来におけるさまざまなリスクについてお考えいただく機会を創出し、適切な情報提供を行ってまいります。

社会情勢や経営環境等の変化を踏まえ、お客さま本位の業務運営を実現するため、定期的に本方針の見直しを行ってまいります。

2020 年 12 月 12 日策定
2026 年 6 月 30 日改訂
株式会社保険ダイレクト
従業員一同
代表取締役 川邉 賢助

本方針の【 】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」（以下、「同原則」という）のどの原則に対応しているかを示しております。「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

取組方針 1：お客様の最善の利益の追求 【原則 2】

① 当社は、基本理念に「アフラックと共に、お客様の『生きる』を支える保険をご提案します。」を掲げ、アフラックの専業代理店として、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。また、「お客様第一主義」のもと、生涯にわたり安心していただけるサービスを提供できる体制の構築に努めてまいります。

② 当社は、お客様の立場に立った保険商品およびサービスのご提供を通じて、お客様に信頼され、ご満足いただけるよう努めてまいります。
また、お客様の加入目的、収入・資産や家族構成等を踏まえ、最適な保険商品のご提案を通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与できるよう努めてまいります。

③ 当社は、お客さま本位の業務運営とお客様の利益の最大化を図るため、研修体系等の整備および本方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。
- 「お客さま本位の業務運営方針」の浸透に向け、会議・研修時に繰り返し説明してまいります。
- お客さま本位の業務運営のより一層の推進に向け、経営会議にて定期的に確認、検討してまいります。

④ 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、「お客様の声の受付件数」を設定いたします。
- お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、さまざまな経路から当社事業推進部に寄せられ、お客様の声として集約されます。
- 事業推進部は、集約された苦情について調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にしたうえで、営業部門と連携して改善策を策定し、対応しています。
- また、苦情の状況および改善策は、コンプライアンス委員会に報告されます。
- お客様の声の従業員への共有および再発抑止を目的として、E ラーニングを活用し、月次ベースで周知を行っております。

取組方針２：利益相反の適切な管理 【原則３】

① 当社は、アフラックの専業代理店であり、ご案内する保険商品の組成には関与しておりません。当社は、保険契約の締結の媒介を行うことにより、引受保険会社から代理店手数料を受領しております。当社は、お客様の利益が不当に害されることや利益相反が生じることのないよう、取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、その維持・改善に努めてまいります。

② 当社は、「お客様第一主義」のもと、厳格なコンプライアンス態勢を構築・維持することで、利益相反となる取引が行われていないか、また、適切なご提案が行われているかについて、検証・管理に努めてまいります。

- お客様と営業担当者の通話をモニタリングし、不適切な会話、説明不足、誤った説明等が発覚した場合は、指導・教育を行います。
- 業務マニュアル、トークスクリプト、営業ルールブックなどの営業資材をデジタル化し、常に最新情報を閲覧しながらお客様対応を行います。
- お客様から取得した情報は顧客管理システムで適切に管理いたします。

③ 上記を踏まえ、利益相反の適切な管理状況を測る指標として、音声モニタリングを実施し、不適切な会話、説明不足、誤った説明等を集計いたします。また、該当事象が発覚した場合は指導・教育を行います。

④ 当社は保険代理店および銀行代理業を営む事業者を含むグループに属しておりますが、同一グループに属する他の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等することはございません。なお、当社およびグループ会社においては、資産運用部門等を有しておりません。そのため、当該運用部門が資産の運用先として、法人営業部門と取引関係等を有する企業を選定する場合等はございません。

取組方針３：手数料等の明確化 【原則４】

① 外貨建保険や変額保険のような特定保険契約については、市場リスク、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場合がございます。

当社が取り扱う保険商品は、上記のような特定保険契約に該当する商品は含まれておりません。当社では、お客様からお支払いいただく保険料、保険会社がお支払いする保険金・給付金および解約払戻金等の保障内容について、契約概要、注意喚起情報、パンフレット等を用いて、分かりやすく情報提供しております。

取組方針４：お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供 【原則 5】【補充原則 5】

① 当社は、お客様に保険商品の内容を十分にご理解いただけるように、分かりやすく丁寧な説明を行うよう努めてまいります。

- ご提案商品が、お客様のご意向に沿った商品であるかについて、分かりやすくご説明するとともに、丁寧に確認を行います。
- 高齢のお客様、特に 70 歳以上のお客様へのご提案や保険のご加入に際しては、より丁寧な対応に努めます。また、その際はご家族様の同席・同意をお願いし、ご意向およびご加入意思についての確認に努めます。
- 特定保険契約に該当しない保険商品に関しては、ご契約時点で保険金・給付金や解約払戻金等が確定していることから、当社では、お客様からお支払いいただく保険料、保険会社がお支払いする保険金・給付金および経過年数別の解約払戻金額等の保障内容について、分かりやすく情報提供しております。

② お申込みに際しては、商品内容や保障の仕組みをご理解いただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について、丁寧に説明するよう努めてまいります。

③ 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージで取り扱っておりません。

④ ご契約中の保険契約を減額・解約し、新たに保険契約へのご加入を希望された場合には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得をいただいたうえで、お手続きを進めてまいります。

⑤ ご契約いただいた後も、契約保全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、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。
その際に、加入時からライフサイクルが変化しているお客様には、現在のご要望に沿ったプランをご提案することで、より一層ご満足いただけるよう努めてまいります。

⑥ 当社は、全 47 都道府県の幅広い年齢のお客様から保険契約のお申込みをいただいております。ご契約内容の確認、請求漏れの可能性がある給付金・保険金のご案内ならびに契約保全を目的として、お客様一人ひとりのご事情に合わせたフォローコールを行っております。

⑦ 上記に付随し、口座振替でご契約いただいているお客様を対象に、保険料の振替が行われず、保険契約が「失効」となることを未然に防ぐため、フォローコールを行っております。

⑧ 上記を踏まえ、お客様にとって重要な情報を分かりやすく提供できているかを管理する指標として、お客様への保全実績を集計いたします。

取組方針５：お客様にふさわしいサービスの提供 【原則 6】【補充原則 3･4･5】

① 通信販売においては、年齢・性別等のお客様情報からお客様のご意向を推定し、該当する保険の資料を発送します。その後、推奨理由を含めて商品等の説明を行い、お客様がお申込みを希望される保険商品を最終的なご意向として確認しております。
訪問販売においては、お客様のご意向を把握し、お客様のご意向に合った商品を提案しております。商品が決定した後に、最終的なご意向を確認し、当初のご意向との相違を確認しております。

② 適切な保険募集を行うため、E ラーニングを活用し、定期的にコンプライアンス研修等を実施しております。また、一定以上のスキルが必要な訪問販売の分野では、社内ライセンス制度を設け、新規取得・更新について厳格に運用しております。

③ 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージで取り扱っておりません。

④ 当社は、アフラックの専業代理店であり、ご案内する保険商品の組成は行っておりません。

⑤ 当社の販売チャネルには、通信販売・訪問販売・Web 面談があります。

- 通信販売においては、すべての通話の音声を録音し、その音声ログを営業担当とは別の担当者が確認しております。問題点があった場合は、そのフィードバック等を行うことにより、募集品質の向上を図っております。
- 訪問販売と Web 面談においては、営業部門の責任者と管理部門の担当者がお客様の意向把握の適切性を確認しております。
- お客様からご契約のお申し込みをいただいた後には、営業部門とは別の管理部門からお客様へご連絡し、ご契約内容がお客様のご意向に沿っているかどうかの確認（後確認）を実施しております。
- また、高齢のお客様に対しては、ご家族の同席や検討に必要な時間的余裕を確保するなどの社内ルールを定め、対応しております。

⑥ 上記を踏まえ、お客様に寄り添ったアフターフォローの実施状況を測る管理指標として、お客様への保全実績を集計いたします。

⑦ 当社は、お客様の最善の利益にかなう商品提供を確保するため、保険会社と連携しながら、プロダクトガバナンスの実効性を確保するための体制整備に取り組んでまいります。保険募集を通じて収集・分析した「お客様の声」については、個人情報の保護に十分配慮したうえで、保険会社へ提供してまいります。

取組方針６：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 【原則 7】

① お客さま本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、本方針および取組について、社内イントラネットにより周知しております。また、認識度合いについては、月次の Ｅラーニングによるセルフモニタリングを通じて確認し、従業員に対する適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制の構築を図っております。さらに、従業員への浸透度合いについても、定期的に検証・評価してまいります。

② 従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面談により達成度を共有し、報酬に反映しております。また、昇級・昇格においては、募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでおります。

③ 当社は、アフラックの専業代理店として、アフラックの定める「お客様本位の業務運営に係る方針」に沿った運営に努めております。また、保有契約・提携先社数を集計し、開示いたします。

お客さま本位の業務運営方針 取組指標（KPI）

1．お客様満足度（お客様の声）
2．音声ログ確認の状況
3．保全実績
4．アフターフォローコール実施状況
5．提携先企業数
6．保有契約件数、商品種別構成比および最新化件数
※「お客様満足度（お客様の声）」は、お申込みいただいたお客様に対し、電話にて募集人への満足度調査を行った際に取得する内容を集計したものです。

今後は、「お客さま本位の業務運営方針」および具体的な取り組み、ならびに上記指標を用いて、本方針および取組内容の定着度合いを測り、業務運営の定期的な検証・見直しを行うことを通じて、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。

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

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」（以下「原則」という。）および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」（以下「補充原則」という。）と、当社の「お客さま本位の業務運営方針」（以下「取組方針」という。）との対応関係は、以下のとおりです。

		当社取組方針「お客さま本位の業務運営方針および具体的な取り組み」					
		取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」							
原則2　「顧客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　「重要な事項の分かりやすい提供」	(注1～注5 / 注2除く)				○		
原則6　「顧客にふさわしいサービスの提供」※	(注1～注7 / 注2・注3除く)					○	
原則7　「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」	(注1)						○
金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」							
補充原則3「金融商品の組成時の対応」※	(注3)					○	
補充原則4「金融商品の組成後の対応」※	(注2)					○	
補充原則5「顧客に対する分かりやすい情報提供」※	(注2)				○	○	

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成には関与しておりません。そのため、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、「原則５（注２）」「原則６（注２･注３）」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」のうち、「補充原則１」「補充原則２」「補充原則３（注１･２）」「補充原則４（注１･３）」「補充原則５（注１）」は、本方針の対象外としております。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」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