

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

(共栄火災海上保険株式会社 取扱代理店)

神奈川県ジェイエイ共済ビル株式会社

代理店主 大津 昌弘

1. 基本理念

当社は、損害保険代理店として、お客さまの最善の利益を最優先に業務を行うことを基本理念とします。

また、お客さまに対し、安心・安全を提供し、分かりやすく誠実な対応を行うことで、地域社会から信頼される代理店を目指します。

2. お客さまの最善利益の追求

当社は、お客さまの意向・生活状況・事業内容・リスクを丁寧に把握し、最適な補償内容を提案することを徹底します。

また、代理店手数料等の収益に左右されず、お客さまにとって最も適切な商品を優先します。

3. 分かりやすい情報提供

当社は、補償内容・免責事項・注意点等について、専門用語を避け、お客さまが理解しやすい表現で説明します。

比較可能な複数プランを提示し、選択しやすい環境を整えます。

また、重要事項説明書・パンフレット・電子資料等を活用し、説明内容を後から確認できるようにします。

4. 事故発生時の迅速・誠実な対応

当社は、事故受付後、当日中の初期対応を原則とします。

損害保険会社の事故担当者と連携し、迅速かつ誠実に対応します。

お客さまの不安を軽減するため、必要な手続きや流れを丁寧に案内し、進捗状況を適切に報告します。

5. 利益相反の適切な管理

当社は、手数料体系や代理店の立場を適切に説明し、透明性を確保します。

特定商品の誘導を避け、お客さまの意向に沿った提案を徹底します。

また、顧客情報を適切に管理し、目的外利用を防止します。

6. 現代社会の課題への対応

当社は、JAグループおよび関連団体を取り巻く社会的課題の変化に対応し、事業継続に資するリスク管理と補償提案を強化します。

また、役員賠償、労務リスク、サイバーリスク、信用リスクなど、多様なリスクに対応できる補償ラインナップを活用し、適切な提案を行います。

・デジタル化・サイバーリスク

情報漏えい、システム障害、サイバー攻撃等のリスクに対し、適切な補償と事故対応支援につながる提案を行います。

・ESG・サステナビリティ

持続可能な経営の実現に向け、事業継続に必要なリスク管理や、社会的責任に対応した補償内容を提案します。

また、信用事業における業務過誤や現金管理など、ガバナンス強化に資するリスクにも適切に対応します。

・人材不足・労務リスク

安全配慮義務や労災リスクの高まりに対応し、従業員の安全確保や労務リスク低減に資する補償・対策を支援します。

7. 業務品質の継続的な向上

当社は、損害保険会社の研修・e ラーニングを定期的に受講し、商品知識・法令遵守を強化します。

苦情・事故対応の振り返りを行い、改善策を実行します。

また、年1回、本方針の達成状況を評価し、改善計画を策定します。

8. KPI（業務品質指標）

本方針の実効性を高めるため、以下の指標を設定し、毎年度の実績を確認します。

- （１）お客さま継続率：95%以上
- （２）保険証券早期お届け率：80%以上
- （３）苦情件数：前年以下
- （４）研修受講率：100%

9. 方針の見直し

本方針は、法令改正、損害保険会社の方針変更、お客さまの声、事故対応の振り返り等を踏まえ、より「お客さま本位の業務運営」に資するよう、必要に応じて本方針を見直します。