

お客様本位の業務運営方針

令和 8 年 6 月 2 日制定

組合林業株式会社

組合林業株式会社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」）の趣旨を踏まえ、損害保険代理店・生命保険代理店としての責任を果たすため、顧客本位の業務運営に関する方針（以下「本方針」）を策定し公表しています。本方針は、日々の保険募集業務や事故対応における行動指針として位置づけし、役員・社員ならびに募集人に周知徹底いたします。

今後の社会環境やお客様のニーズの変化を踏まえ、取組状況は定期的な検証を行い、常にお客様本位の運営を心掛けることと致します。

方針 1 顧客の最善の利益の追求（原則 2）

当社は顧客本位の業務運営として、お客様の最善の利益を追求することを目途とします。

お客様からご要望のあった商品のご案内を行うときには、商品の特性やお客様のニーズを把握し、お客様にとってご案内する商品の必要性や、商品毎の保険金をお支払いできない場合などを丁寧に説明し、お客様との信頼関係を構築することを最大の目途とし、当社の利益を優先した商品のご案内は致しません。

方針 2 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は保険会社の規定する代理店手数料率の多寡や、保険会社の販売方針等によって、お客様にご案内する商品の隔たりが生じることなどのお客様の利益が損なわれることのないよう、利益相反の管理を行います。

方針 1 に掲げた通り、お客様にとって最善の商品をご案内することを最優先します。

利益相反の恐れのある取引については社内での周知徹底と教育を実施し、適切な管理と運営を行います。

方針 3 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5）

当社は、お客様に対して商品のご案内を行う際には、特に保険で適用できない場合などを丁寧に説明し、当社での加入を最優先目的とはしない、商品のご案内を行っています。

特に法人向け商品などの専門性の高い商品のご案内にあたっては、お客様のご意向に沿った商品のご案内を行うよう、募集人の業務レベルの向上のための研修等の実施を行っています。

方針 4 顧客にふさわしいサービスの提供（原則 6）

当社はお客様に商品のご案内を行う際に、特に複雑かつリスクも高い商品のご案内に際しては、保険商品の内容をよく理解いただくために、保険会社作成のパンフレットを中心に丁寧な説明を行うこととしています。

お客様のご理解が薄いと思われる商品のご案内にあたっては、お客様のご意向をよく伺いした上で、お客様のニーズに沿った保険商品をご案内することとしております。

当社での保険加入を優先せず、常にお客様のご意向を重視するご案内を行います。

また、既加入の商品の継続のご加入に際しても、安易に前年と同内容の商品をご案内するだけではなく、環境の変化などに対応した商品のご案内を心掛け、必要な補償のご提案を行うとともに、必要性の薄いと思われる補償の削減等もご案内し、お客様のニーズに沿った商品のご案内を行います。

方針 5 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等（原則 7）

当社は、お客様の最善の利益を追求するため、お客様に対しどのような商品のご案内するかを社内研修等を実施し、募集人のレベルの向上を行っています。

また、お客様からのご意見やご要望の共有化のため、社内のコンプライアンス部門、苦情対応部門（お客様の声部門）との定期的な情報共有のための研修を実施します。