

お客さま本位の業務運営方針

株式会社東春小牧

株式会社東春小牧では、損害保険・生命保険の総合販売で、付加価値の高い提案型セールスを実践し、お客さまの多様な保険ニーズにお応えしてまいります。

そのための基本方針として「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、この方針に基づいた取組みを継続的に実施します。また、この方針はより良い業務運営を実現するために定期的に見直します。

1. お客さまの声に基づいた業務運営

弊社では、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実・公正に対応し、お客さまの最善の利益に資する適切な商品と安定したサービスを提供してまいります。

【具体的な取組み】

- ① 販売後のフォローアップは、契約内容変更や事故発生時だけでなく、お客さまのライフイベントや契約内容に応じて適切に情報提供やご提案を実施します。
- ② 弊社に寄せられたお客さまのご意見や、保険会社が実施するお客さまアンケートの結果を役員・社員一同が情報共有することで適切な原因分析・再発防止策の策定を行い業務品質の向上を図ります。

2. 利益相反の適切な管理

弊社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、法令等を順守し、お客さまの利益を不当に害することがないように適切な取引管理を実行してまいります。

【具体的な取組み】

- ① 弊社は、保険代理店として保険商品の募集をするにあたり、その対価として保険会社から代理店手数料を受け取ります。商品選定にあたっては、「お客さま本位」であることを最優先とし、代理店手数料の高い商品のみを推奨するようなことはいたしません。
- ② 全契約の販売プロセスを検証することにより、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理いたします。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

保険商品に関する重要な情報を分かりやすく平易な言葉で丁寧に説明します。

【具体的な取組み】

- ① ロールプレイング研修等により、お客さまにとって分かりやすい販売話法を社員全員が共有します。
- ② 免責事項や不利益部分などは、お客さまの契約判断に重要な影響を与える事項として十分に説明します。
- ③ 高齢のお客さまや障がいのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、お客さまの特性に応じた分かりやすい説明をいたします。

4. お客さまに最適な保険商品・サービスの提供

お客さまのニーズ・知識・経験・財産の状況などを勘案し、お客さまの最善の利益に資する保険商品の提案をいたします。

【具体的な取組み】

- ① 商品説明は、お客さま一人ひとりの知識・経験や商品内容の複雑さ等に応じて、最適は方法・程度により実施します。
- ② 最適な商品選択を可能とするために、良質な商品ラインアップを図ります。
- ③ ご提案にあたっては、当該商品がお客さまに適していると判断した理由を説明し、お客さまのニーズに合っているか、誤認がないか等を確認いたします。
- ④ 全契約の販売プロセスを検証することにより、お客さま本位の提案が行われているかを適切に把握・管理いたします。

5. お客さま本位の業務運営の浸透

お客さま本位の業務運営の実現に向けて、役員・社員に対する教育・研修を充実させます。

【具体的な取組み】

- ① お客さま本位を徹底し、常にお客さまの最善の利益を考える姿勢を浸透させるため、各種会議・研修にて周知を図ります。
- ② 役員・社員のコンサルティング能力、商品知識、金融経済知識等の向上を図るため、継続的に各種研修を実施します。

【参考】

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

金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則	株式会社東春小牧 お客さま本位の業務運営方針
原則 1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	弊社方針の策定・公表により対応
原則 2 顧客の最善の利益の追求	1 お客さまの声に基づいた業務運営
原則 3 利益相反の適切な管理	2 利益相反の適切な管理
原則 4 手数料の明確化	2 利益相反の適切な管理
原則 5 重要な情報の分かりやすい提供	3 重要な情報の分かりやすい提供
原則 6 顧客にふさわしいサービスの提供	4 お客さまに最適な保険商品・サービスの提供
原則 7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	5 お客さま本位の業務運営の浸透