

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 川邊 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」を作成し、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の活動を行っております。

これまでもお客様に安心していただけるサービスのご提供を心掛けておりましたが、より一層、お客様に合った最新情報のご提供、最適な保障を備えていただくお手伝いを行うとともに、アフラックと共に生きるための保険をご提供してまいります。

また、社会情勢や経営環境などの様々な変化を踏まえ、お客さま本位の業務運営を実現するために、定期的に本方針の見直しを行います。

2020 年 12 月 12 日策定

2025 年 7 月 1 日改訂

株式会社保険ダイレクト

従業員一同

代表取締役 川邊 賢助

本取り組みの【 】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下さい。

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

取組方針 1：お客様最善の利益の追求【原則 2】

- ① 当社は、基本理念に「アフラックと共に。お客様へ生きるための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様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及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に努めてまいります。
当社は、お客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に照らし合わせ、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するべく努めてまいります。
- ③ 当社は、お客様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当方針の浸透に向けた取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。
 - お客様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」を設定します。
 - お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路から伝わり、当社事業推進部にお客様の声として集約されます。
 - 事業推進部は、集約された苦情の調査・分析を行い、当社の問題点と原因を明確にした上で、営業部門と改善策を策定し対応しています。
 - また、苦情の状況と改善策は、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及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、アフラックの専業保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、保険会社から保険商品の締結の媒介あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領しますが、お客様の利益等が不当に害される、利益相反となることの無いように、取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、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体制を構築・維持することで、利益相反となる取引となっていないか適切なご提案が行われたかの検証・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、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な管理を行います。
- ③ 上記を踏まえ、お客様の利益相反の適切な管理を測る指標として、音声モニタリングし、不適切な会話、説明不足、誤った説明等の集計を行うとともに、発覚した場合は指導教育を行います。

取組方針 3：手数料等の明確化【原則 4】

- ① 生命保険商品のうち、外貨建保険や変額保険のような特定保険契約は、市場リスクや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以外の保険商品であり、当社では、お客様からお支払いいただく保険料や保険会社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額等の保障内容をわかりやすく情報提供しています。

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、丁寧なご説明する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ことを分かりやすくご説明するよう努め、丁寧に確認を行います。
 - 高齢（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、特に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、意向確認、ご加入の意思についての確認に努めます。
 - 特定保険契約以外の保険商品に関しては、ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金額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や当社がお支払いする保険金額・給付金額および経過年数別の解約返戻金額等の保障内容をわかりやすく情報提供しています。
- 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なご説明に努めます。
- 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、加入時と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より 保険契約の申し込みを頂いており、ご契約内容の確認や請求漏れの可能性のある給付金・保険金のご案内並びに契約保全を目的として、お客様一人一人のご事情に合わせて、フォローコールを行っております。
- ⑦ 上記に付随し、口座振替で契約のお客様を対象に、振替されず保険契約が無効状態になってしまう「失効」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の分かりやすい提供の管理を行う指標として、お客様への保全実績を集計致します。

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、推奨理由も含め商品等の説明を行い、お客様が申込を希望する保険商品を最終のご意向としています。

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います。商品が決定した後に、最終のご意向を確認し、当初のご意向との相違を確認しています。

- ② 適切な保険募集を行うために、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行っています。またある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・更新の厳格な運用を行っています。
- 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保険代理店であり、ご案内する保険商品の金融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、全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聞き、問題点があれば、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います。
 - 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います。
 - お客様から契約の申込を頂いた後、営業担当とは別の担当者がお客様に連絡し、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を行っています。（「後確」といいます。）
- 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、対応しています。
- ⑥ 上記を踏まえ、お客様に寄り添ったアフターフォロー状況サービスの提供に対して管理指標として、お客様への保全実績を集計致します。
- 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 お客様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、認識度合いを月次の E ラーニングによるセルフモニタリングにより確認を行い、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ります。また従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価いたします。
- 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で、達成度を共有し、報酬に反映しています。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います。
- ③ 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関わる方針」に沿った運営に努めており、保有契約・提携先社数を集計開示致します。

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. QA モニタリング実施状況
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. 保有契約件数並び商品割合、最新化件数

※お申込みいただいたお客様に、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訳となります。

今後は、「お客様本位の業務運営に係る方針」および具体的な取り組み、当指標を用いて当方針および取組内容の定着度合を測り、業務運営の定期的な検証・見直しを行うことを通じて、お客様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金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下、「原則」）」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、当社の「お客さま本位の業務運営方針（以下「方針」）」の対応関係は以下の通りとなります。

		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)				○		
原則6 「顧客にふさわしいサービスの提供」※	(注1～注7 / 注3除く)					○	
原則7 「従業員に対する適切な動機づけの仕組み等」	(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いません。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 6（注 3）」および、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」の「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）」は本宣言の対象とはしていません。

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下さい。

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