

お客さま本位の業務運営方針 ～経営理念の実現に向けて～

2024 年 12 月16日

経営理念

「地域社会、お客様との共存共栄」

共栄ライフパートナーズは、お客様の安心・安全・健康な暮らしと、事業の発展を考え行動することで、地域社会に貢献するとともに、お客様との共存共栄をはかります。

経営理念を実現するための基本方針は以下のとおりです。

これはすなわち、お客さま本位の業務運営を実践していくための骨格となるものです。

基本方針

- ◎当社は、お客様に信頼される企業を目指して最善を尽くします。
- ◎当社は、広い視野に立ち、常に合理性を貫き堅実な経営により発展をはかります。
- ◎当社は、すべての職員が働き甲斐を感じ、安定した生活ができるよう努力します。
- ◎当社は、高い倫理観を持って行動できる企業風土を築きます。

わたしたちは、上記経営理念および基本方針をさらに具体化し、お客さま目線に立った「お客さま本位の業務運営」を実現するために、以下の取組方針を定めます。

お客さま本位の業務運営方針

1. お客さまの最善の利益を追求します。

お客さまの最善の利益を追求するためには、お客さまのニーズやご意向を的確に捉え、お客さまに十分納得いただけるよう推奨する商品・サービスを説明し、お客さまのご意向にもっとも適合した商品・サービスを提供しなければならないと考えています。

そのためには、お客さまに対して高い専門性と倫理観をもって誠実・公正に業務を行い、お客さまの信頼を得なければなりません。また、お客さまの様々なリスクやニーズにお応えするために、当社が提供できる保険商品のラインナップを増やすことも必要となります。

当社は、高い倫理観を持って行動できる企業風土を築き、お客さまに対して高い専門性と高い倫理観によって誠実・公正に業務を行い、お客さまに信頼される企業を目指します。

【取組事項】

○保険商品のご提案にあたって、お客さまのご意向を適切に把握したうえで、お客さまのご意向に合致した保険商品を選別してご案内します。

その募集時の状況については、「比較説明・推奨販売の記録」を作成し、社内での点検を通じて、募集プロセスの適正性を確認し、実効性の確保に努めてまいります。

確認の方法	保険募集時帳票の検閲・社内検査・内部監査 比較説明・推奨販売の記録
-------	--------------------------------------

○当社は、複数の生命保険会社および損害保険会社と代理店委託契約を締結することにより、さまざまな分野の保険商品を取り揃え、お客さまの多様なニーズにお応えすることによって、お客さまの最善の利益に配慮した保険募集を行います。

確認の方法	委託を受けている保険会社数 お客さまのご意向把握シート 比較説明・推奨販売の記録 損害保険継続率・生命保険継続率 お客さまアンケート NPS・総合満足度
-------	--

○各種保険商品を正確にご提案するために、商品に関する研修・勉強会を積極的に開催

し、専門性を確保します。また、高い倫理観の形成のためコンプライアンスに係る研修・勉強会を定期的を実施します。

確認の方法	研修・勉強会実施報告書、業務研修・商品研修・コンプライアンス研修・勉強会
-------	--------------------------------------

- お客さまからいただいた「苦情」「ご要望」「ご意見」「お褒めの言葉」など、お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務品質向上およびお客さま満足度の向上につながる業務改善を積極的に進めます。

確認の方法	苦情・要望等受付記録票 お客さまアンケート
-------	--------------------------

2. お客さまの利益を不当に害するようなお取引を排除します。

お客さまへの保険商品の提案にあたっては、当社の保険募集に関するルールに則り、ご意向の把握、保険商品の比較説明および推奨による販売、重要事項の説明など、適正な保険募集を行います。

【取組事項】

- お客さまの利益を不当に害することのないよう、保険募集時の記録を検証し、適正に保険募集が行われていることをチェックします。適正な保険募集管理態勢を構築します。

確認の方法	保険募集時帳票の検閲・社内検査・内部監査 代理店システム顧客対応登録 お客さまのご意向把握シート 比較説明・推奨販売の記録
-------	--

3. 重要な情報はお客さまに理解していただけるよう分かりやすくご説明します。

当社は、お客さまに最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、お客さまの取引経験や金融知識を考慮して、保険商品やサービスの内容に関するご説明や提案・販売等に係る重要な情報を、誤解を招くことのないよう、ご理解の状況を確認しながら分かりやすくご説明します。

【取組事項】

- 保険会社の推奨については、「生命保険商品等のご提案にあたって」「損害保険商品等のご提案にあたって」の書面を使用し、お客さまに推奨保険会社の選定理由等をご説明します。

- ご契約の概要や注意喚起情報、重要事項に関しては、パンフレット、提案書、重要事項説明書等を用いて、お客さまに正しくご理解いただくために、専門用語は避けて平易な言葉でご説明します。また、重要な情報は特に強調して、より深くご理解いただけるようご説明します。
- ご高齢のお客さまおよび障がいをお持ちのお客さまをはじめとする特に配慮が必要なお客さまには、保険商品の内容を正しくご理解いただくために、様々な方法により誠実にご説明します。

確認の方法	保険募集時帳票の検閲・社内検査・内部監査 代理店システム顧客対応登録 募集時チェックリスト 対応内容記録票（高齢者用）
-------	--

4. お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。

当社は、お客さまの商品・サービスに関する知識・経験、取引目的、ニーズ等をしっかり理解し、ご意向等を的確に把握することに努め、お客さまにふさわしい保険商品、サービスをご提案および販売等をします。

【取組事項】

- お客さまの幅広いニーズにお応えするため、複数の生命保険会社および損害保険会社のさまざまな分野の保険商品を取り揃えています。商品ラインナップの中から、お客さまのご意向にあった商品をご提案・ご提供します。
- 当社が推奨する保険会社・商品は、保険会社が販売対象として想定するお客さまの属性を理解したうえで、ご提案・販売等をします。また、推奨する保険会社を選定するにあたっては、お客さまの最善の利益を追求するに相応しい商品提供等を行っているか否かを考慮して選定することに努めます。
- 当社の募集人は、保険会社が主催する勉強会や学習資料を活用し、保険商品やサービスの仕組み、公的保険制度等の理解を深めることにより、お客さまにふさわしい保険商品・サービスをご提案・ご提供できるよう保険募集の品質向上に努めます。
- ご高齢の方や特に配慮が必要なお客さまには、当社および保険会社の募集ルールに則り、ご家族の同席、複数回のご説明、複数募集人による説明等、お客さまの理解度を確認しながら、きめ細やかな対応をします。
- 障がい等により社会的バリアをお持ちのお客さまには、社会的バリアを取り除くよう配慮し、障がいがないお客さまと同等のサービスを受けられるよう、社内体制の整備、利便性の向上に努めます。
- ご契約をいただいた後も、お客さまに役立つ情報の提供やニーズやご意向の変化のフォローに努めてまいります。

確認の方法	保険募集時帳票の検閲・社内検査・内部監査
-------	----------------------

	代理店システム顧客対応登録 お客さまのご意向把握シート 比較説明・推奨販売の記録 対応内容記録票（高齢者用）
--	---

5. お客さま本位の業務運営を実践できる代理店経営と人材育成を目指します。

従業員一人ひとりが、「経営理念」「基本方針」「お客さま本位の業務運営方針」を深く理解し、多くのお客さまのニーズにお応えできるよう適切な社内教育や研修を実施します。

組織や従業員に対する業績評価や処遇は、営業実績に偏重することなく、「お客さま本位の業務運営方針」の取組みを土台とした活動を高く評価する企業風土の形成を目指します。

【取組事項】

- 従業員の専門知識の習得のため、社内教育や研修を実施するとともに、外部専門資格の取得奨励を行い、その習得度に応じた処遇を実施します。
- 従業員の業績評価においては、営業実績のみならず、コンプライアンス等の項目を取り入れ、適切な募集活動への動機づけを実施します。

確認の方法	研修・勉強会実施報告書 外部専門資格の取得奨励
-------	----------------------------

以 上

《ご参考》

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営方針」との関係性は以下の通りです。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社「お客さま本位の業務運営方針」
原則2 顧客の最善の利益の追求	1. お客さまの最善の利益を追求します。
原則3 利益相反の適切な管理	2. お客さまの利益を不当に害するようなお取引を排除します。（※1）
原則4 手数料等の明確化	－（※2）
原則5 重要な情報のわかりやすい提供	3. 重要な情報はお客さまに理解していただけるよう分かりやすくご説明します。 （※3）（※4）（※5）
原則6 顧客にふさわしいサービスの提供	4. お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。 （※6）（※7）（※8）（※9）

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	当社「お客さま本位の業務運営方針」
原則 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	5. お客さま本位の業務運営を実践できる代理店経営と人材育成を目指します。
プロダクトガバナンスに関する補充原則	－（※ 10）

- ※ 1 原則 3 の（注）について、当社はグループ会社から商品の提供を受けておらず、また、社内またはグループ内に運用部門を持たないため、一部対象としていません。
- ※ 2 原則 4 について、当社はお客さまから手数料をいただく商品の取扱いはないため、対象としていません。
- ※ 3 原則 5 の（注 1）について、当社は金融商品の組成は携わらないことから、一部対象としていません。
- ※ 4 原則 5 の（注 2）について、当社はパッケージ商品の販売をしていないことから、対象としていません。
- ※ 5 原則 5 の（注 4）について、当社は投資リスクのある金融商品・サービスの取扱いがないため、対象としていません。
- ※ 6 原則 6 の（注 1）について、当社は保険業法の枠を超えた商品・サービスの取扱いがないため、一部対象としていません。
- ※ 7 原則 6 の（注 2）について、当社はパッケージ商品の販売をしていないことから、対象としていません。
- ※ 8 原則 6 の（注 3）について、当社は金融商品の組成には携わらないため、対象としていません。
- ※ 9 原則 6 の（注 4）について、当社は複雑又はリスクの高い金融商品の取扱いがないため、対象としていません。
- ※ 10 当社は金融商品の組成には携わらないことから、対象としていません。

○原則と本方針との関係性の詳細につきましては、当社ウェブサイトにあります「金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』との対応関係表」をご覧ください。