

## お客さま本位の業務運営方針

当協会は、「お客さま本位」を実践し、お客さまに選ばれる保険代理店であり続けるために、本方針を定めます。

なお、本方針は定期的に見直しを行ってまいります。

### 1. お客さまのご意向・ニーズに沿った保険商品のご提案

当協会ではお客さまに適した保険商品をご提案するために、お客さまのご意向・お客さまの抱えるリスクなどを把握し適切な保険商品・プランのご提案・ご説明を行ってまいります。

お客様の「ご不満」「ご意見・ご要望」「ご相談・お問い合わせ」を真摯に受け止め、お客様の『今』をよく知ることに努めてまいります。

### 2. お客さまへの適切かつ分かり易い情報の提供

お客さまに適した保険商品をご選択いただくために商品のメリットやデメリットをわかりやすく丁寧に説明するとともに、

その他のリスク等の情報を具体的に提供することに努めてまいります。

お客さまの保険商品に関する知識、理解度や過去の経験も十分に踏まえたうえで、「複数回のご説明を差し上げる」・「専門用語を平易な言葉に言い換える」「重要な事項を強調した資料を用いる」等の工夫を行い、お客さまに正しくご理解いただくよう努めてまいります。

### 3. お客さま本位を実現するための取組み

「お客さま本位」を実現するコンサルティングを行うために、必要な知識・スキルの習得に努めます。

お客様に信頼される代理店としてコンプライアンスの理解を深める研修や意識の向上に向けた教育を実施してまいります。

また、お客さまが気づきにくいリスクに関しても助言・提案を行い、長期的な視野に立ってお客さまのお役に立てるように業務に取組んでまいります。

### 4. ご契約後のアフターフォロー

お客さまが万一事故にあわれたときに、迅速で円満な解決のため適切なアドバイスを提供すると共に、保険会社の事故専門担当部署を速やかにご案内いたします。また、お客さまのご契約の満期に関するご案内は漏れなく行い、お客さまの意に反して無保険状態になることの防止に努めてまいります。

### 5. 法令の遵守

各種法令を遵守し、保険その他の金融商品の適正な販売に努めます。

- ・保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法を遵守します。

- ・適正な販売を行うために、事務管理体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。

- ・お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします。

お客さま本位の業務運営の取組状況を示す指標として、以下を KPI として定めます。

継続率（満期を迎えた契約に対する継続契約の割合）

2018 年度	95%
2019 年度	95%
2020 年度	95%
2021 年度	96%
2022 年度	98%