

③ お客様に高品質な情報提供や十分なお説明を行うために、社内研修等を通じ、常に専門知識の向上に努めて参ります。

【考え方】

当社は、地域に密着した保険代理店として、お客様のニーズやご意向に沿った質の高い保険商品・サービスを提供することが、お客様の最善の利益につながると考え、商品ラインナップの充実に努めるとともに、お客様のご意向を正確に把握し、最適な提案を行います。

【具体的取組】

お客様の利益を創出するために、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客様に対し誠実かつ公正に業務を推進することに努めます。

お客様のご不安やご要望等について、お客様と直接対面し、対話することでお客様のご意向を把握します。一方、お客様のご意向は途中で変化する場合もあるため、引き続き対話を続けることにより、その変化に応じた情報提供を進めて参ります。

こうした一連の対話により契約内容が決定しますが、お客様のご意向の遍歴を残し、組織的に管理して行くため、当社の「お客様カルテ」というお客様のあらゆる情報を記録するシートに情報を蓄積して参ります。

お客様が生活していく上でのリスクやご不安は、時代や年代により変化していくため、お客様に対する定期的な見直しのための情報提供やアドバイス等の働きかけを行い、変化するお客様のご意向を継続的に把握して参ります。

方針3 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めて参ります。

【考え方】

当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備することが重要と考えております。

当社は、お客様のご意向に関わらず代理店手数料が高い商品を提案するような行為は行わず、お客様のご要望に即したふさわしい商品およびサービスを提供します。

最終的にお客様に最もふさわしいと選定された商品が、複雑またはリスクの高いものだった場合、特に利益相反と誤解されることがないように、より丁寧な情報提供を実施します。

【具体的取組】

当社は、保険会社からの代理店手数料やインセンティブ等に左右されるような保険商品の販売・推奨は行いません。

また、当社は、あらかじめ代理店手数料の多寡などでご提案する商品を絞り込むことなく、取扱可能なすべての保険商品の中から、お客様のご意向に沿った保険商品をご提案させていただきます。

ご意向をお伺いする際は、お客様の資産状況や取引経験、知識及び取引目的・ニーズを的確に把握し、お客様にふさわしい保険商品のご提案を行います。

また、そのための体制を構築し、利益相反が想起される活動が行われていないか、営業社員がお客様に最もふさわしいと選定された商品を提案しているかを定期的に確認・検証を行ってまいります。お申込から短期間で消滅してしまった契約など、提案の健全性が懸念される場合は、同様の点検を行い適正な募集が行われていたかの検証を行います。

また、当社は保険会社より販売手数料の支払いを受けており、商品提案にあたり、その手数料によって上記の検

証の結果、万が一不適正な募集が発覚した場合は、社内で審議のうえ誠実かつ迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

方針4 手数料の明確化

当社は、お客様に提供する商品およびサービスに対してご負担いただく手数料等の詳細に関し、お客様にご理解いただけるよう適切な情報提供に努めます。

【考え方】

当社は、保険会社より代理店手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなくお客様に合った保険商品を提供します。

【具体的取組】

当社は、お客様から求められれば当該契約によって当社が受け取る代理店手数料を開示いたします。

そのほか、特定保険商品については、保険料の中にお客様にご負担いただく各種費用があることについて、契約締結前交付書面等を用いて確実にお伝えしています。

方針5 重要な情報のわかりやすい提供

【考え方】

当社は、お客様がご自身のニーズに即した最適な商品・サービスをご選択いただけるよう、お客さまの経験・知識等を鑑み、明確で分かりやすく、誤解を招くことのないよう、商品内容ならびに注意喚起情報等の説明を行ってまいります。

【具体的取組】

お客様が商品を選択する際に、提示するプラン・商品の内容・特性などをパンフレット・提案書・重要事項説明書等の資料を用いて、“重要な箇所”はお客様の注意を喚起しながら丁寧に説明します。

また、その際は提示する商品を選定した理由や推奨販売方針について一方的な説明とせず、平易な言葉を用いて、お客様にご理解いただいているかを確認しながら進めます。

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありませんが、保険会社等でパッケージされたものを取り扱いする可能性もあります。その際には、個別に購入することが可能であるか否かをお客様に対してパンフレット等で説明しています。

当社は、保険契約の契約条項のうち、お客様の判断に影響を及ぼすような重要事項を適正に説明すると共に、お客様が当該事項を正しく認識し、理解したことを十分に確認します。

保険契約に関する「重要事項説明書」を活用し、特に複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合には、商品およびサービスの基本的な利益と共に、お客様の損失その他のリスクについて、より丁寧な情報提供に努めます。特に、特定保険商品など、複雑でリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合には、同種の商品の内容と比較することが容易になるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう、金融庁発行の「基礎から学べる金融ガイド」や各保険会社発行の「資産形成」ガイドを用いて資産形成や資産運用の基本情報をお伝えします。

なお、従来お客様へのご説明は面談により行っておりますが、新型コロナウイルス対策として、オンラインを活用した情報の提供・説明にも取り組めます。

方針6 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、保険商品の募集にあたっては、お客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすくご説明し、お客様自身に自らのご意向に対応したものであることをご確認いただくことが重要と考えております。また、お客様に商品内容を正しくご理解いただくために、適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。これに関連し、当社では、従来より金融商品の販売等に関する法律に基づき「勧誘・販売活動方針」の策定・公表を行っております。

【考え方】

当社は、法令等を遵守し、基本理念に則り、お客様との関係の中でお客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の利益創出に最善を尽くすため、以下の事項を徹底するよう努めて参ります。

【具体的取組】

当社は、保険商品・サービスの販売・推奨にあたり、以下の点に留意します。

- ① 常にお客様の立場に立ち、ライフプランに基づいたコンサルティング活動を実践し、お客様一人ひとりのニーズに合った保険商品のご提案をいたします。
- ② お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について十分なお説明をいたします。
- ③ 具体的な保険商品・サービスの提案は、当社が取り扱う保険商品・サービスについて、他の類似商品・サービスなどの内容と比較しながら行います。
- ④ 保険商品・サービスの販売後において、お客様の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うために、契約後1年毎に契約内容など確認をし「お客様カルテ」に証跡を記します。
- ⑤ お客様に高品質な情報提供や十分なお説明を行うために、社内研修等を通じ、常に専門知識の向上に努めて参ります。

複数の保険会社の保険商品を販売する当社は、お客様に対して取扱商品の中から特定の保険会社の商品を選別・推奨しますが、その際に推奨した商品の選別理由を各社のパンフレット、設計書等を用いて偏りなく説明します。

その後、お客様が指定した保険会社の商品概要をパンフレット・設計書等を用いて詳しく説明しますが、その際にそのプランがお客様のご意向に沿う商品であるかを分かりやすく丁寧に説明します。

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありませんが、保険会社等でパッケージされたものを取り扱いする可能性もあります。その際には、当該パッケージ全体がお客様にふさわしいかについて、個別購入との相違点や注意点などをパンフレット等で丁寧に説明します。

当社は、金融商品を組成する金融事業者ではありません。

ご高齢または特にご配慮が必要なお客様には、当社の募集ルールに則り、ご家族の同席、複数回のご説明、複数募集人によるご説明等の方法により、お客様の判断力・理解度などを確認しながら、よりきめ細かな対応に努めます。

特に、特定保険商品など、複雑でリスクの高い商品の販売・推奨を行う場合には、同種の商品の内容と比較することが容易になるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう、金融庁発行の「基礎から学べる金融ガイド」や各保険会社発行の「資産形成」ガイドを用いて資産形成や資産運用の基本情報をお伝えします。

方針7 従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組を進めて参ります。お客様の利益を創出するための行動、お客様の公正な取扱い、利益相反の

適切な管理等を促進するような人事、給与・業績評価体系を継続するとともに、従業員に対して適切な動機付けとなる定期的な研修を実施・運営します。

【考え方】

当社は、保険募集のみに着目することなく情報提供等のサービスを通じて、当社社員がお客様の最善の利益を追求することができるような体制を整備することが重要と考えております。

また、「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に努めるとともに、

当社社員に対し、高度な専門性や職業倫理を保持させる観点から研修・教育を実施し、お客様本位の業務運営をより一層推進することが重要と考えております。

【具体的取組】

1. 教育制度

当社は、毎月実施する教育研修により業務運営方針の周知徹底、定着化を図り、月例点検・報告で業務運営方針のモニタリングを行っています。

2. 人事考課制度

当社では、年に1回、業績評価だけでなく、コンプライアンスを含めた貢献度等（「お客様本位の業務運営評価」）、定性面を含めた総合的な人事考課を行っています。

方針8 お客様の声の改善サイクルの構築

【考え方】

当社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、お客様からいただく様々な声を、大切な「贈り物」として真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かし品質の向上に努めます。

【具体的取組】

改善サイクルの構築

当社は、お客様との対話の中で得られる「お客様の声（特にご不満）」は、お申出後、事実関係を記録します。

お客様の声を原点として、お客様の声の真因は何か、ご不満等を解決するにはどうしたら良いのかを組織的に分析し、改善方法等を検討します。そして、今後同じようなご不満が発生しない対応方法、改善策を検討・企画・実行し、お客様との揺るぎない信頼関係を築くように努めます。

「お客様本位の業務運営方針」に係る成果指標（KPI）

当社は上記「お客様本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）として、「取扱保険会社数（損保・生保）」、「契約総件数の前年比」「ご契約継続率」「お客様の声件数」を設定しております。

○「取扱保険会社数（損保・生保）」については、複数ある保険会社の商品の中からお客様のご意向に沿った最適なプランをご提案するうえで大切な指標と位置づけます。保険会社各社から提供される充実した商品ラインナップを活用して、幅広いソリューションを提供しお客様の未来をお守りいたします。

○「契約総件数の前年比」ならびに「ご契約継続率」については、当社がお客様から真に信頼され選ばれることに

よって、ご契約の増加と長期間にわたって継続していただくことが、お客様の評価を表す重要な指標と位置づけま
す。お客様のご不安、ご要望に向き合い、ご意向に沿った商品を分かりやすく丁寧に説明してまいります。

○「お客様の声件数」については、お客様からいただく様々な声が貴重なご意見、ご指摘であると真摯に受け止
め、積極的に企業活動に活かし、業務品質の向上につなげるための指標と位置づけます。お客様からこれまで以上
に支持され、高い評価がいただけるよう日々努力してまいります。

＜契約件数の前年比＞		2018年度	2019年度	2020年度
		108.01%	105.66%	107.73%
＜ご契約継続率＞		2020年度	2020年度	2020年度
保険会社	指標	ご契約継続率	ご契約継続率	ご契約継続率
アクサ生命保険	IQA24	100%	100%	100%
	MOF25	100%	100%	100%
オリックス生命保険	MOF25	100%	100%	100%
ソニー生命保険	MOF25	100%	100%	100%
日本生命保険	IQA24	100%	100%	100%
三井住友海上あいおい生命保険	IQA24	100%	100%	100%
	IQA60	100%	100%	100%
ネオファースト生命保険	—	100%	100%	100%
メットライフ生命保険	MOF37	95.00%	97.00%	97.00%
第一生命保険	—	—	—	—
アクサダイレクト生命保険	—	—	—	—
三井住友海上損害保険	—	—	—	—
あいおいニッセイ同和損害保険	—	—	—	—
日新火災海上保険	—	—	—	—
SBIプリズム少額短期保険	—	—	—	—
エクセルエイド少額短期保険	—	—	—	—
＜お客様の声＞		2020年度	2020年度	2020年度
		0件	1件	0件

上記の成果指標（KPI）については定期的に進捗状況を確認します。また、「お客様本位の業務運営方針」に則
り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

当社では本方針に基づく具体的な取り組みを積極的に推進してまいります。お客様の利益創出の実現のために
日々努力してまいりますので、これからも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

《お問合せ窓口》

〒003-0807 北海道札幌市白石区菊水7条2丁目6-20

有限会社フルフィル

TEL:011-600-1631 FAX:011-837-1717

E.mail: info@fulfill-jp.com
