

2022年 4月 1日

相鉄保険サービス株式会社

お客さま本位の業務運営に係る方針

「お客さま本位の業務運営に係る方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

【方針1】お客さま本位の業務運営

当社は、ハイグレードエージェント（HGA）且つ相鉄グループの保険代理店である信用力と、保険会社との協働による分析力を活かし、高品質なサービスの提供でCS向上に取り組み、ステークホルダーの皆様との信頼関係を強固にすることで安定的な収益基盤の構築につなげ、これまで以上に顧客に信頼され、選ばれる保険代理店を目指し利益拡大を図るべく業務に邁進いたします。本方針のもとで業務運営を行い、取組状況を定期的に公表するとともに、定期的に見直しを図ってまいります。

- ・当社は、保険の専門家として、お客さまに期待以上の安心をお届けすることを目標に、お客さま一人ひとりに合ったご満足いただけるプランのご提供に努めております。
- ・金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえて、企業代理店として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に係る方針」を制定し公表しております。
- ・また、当該方針に対応する主な取組状況は、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表してまいります。

【方針2】保険商品のご提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ①常にお客さまの立場に立ち、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、お客さま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お客さま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。特に市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客さまの商品に関する考え方、投資知識、経験、資産の性格、財産の状況および商品購入の目的等に照らして適正な勧誘を行い、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お客さま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まいります。

《考え方》

- ・当社は、保険商品の募集にあたっては、お客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案し、当該商品がお客さま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、お客さま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、お客さま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。これについては、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。

《具体取組》

1. お客さまのご意向等を踏まえた商品提案（お客さまのご意向の把握、ご意向に対応した商品提案）

・当社は、お客さまの状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品のご提案を行うとともに、これらを適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。

・上記に基づき当社では、商品提案前に必ず保険商品に対するお客さまのご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品をご提案のうえ、当該商品がお客さま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するよう努めております。また、お客さま自身に自らのご意向に対応した保険商品であることをご確認いただく機会をご提供しております。

・また、当社では複数の取扱商品の中からお客さまのご意向に対応した商品を適切に選択いただくため、比較説明・推奨販売基本方針を策定しております。当該方針は商品提案前にお客さまに個別にご説明させていただき、お客さまにご納得いただいたうえで保険契約にご加入いただけるよう努めております。

・加えて、ご提案する商品がお客さまのご意向にどのように対応したものであるかを丁寧にご説明するよう努めており、更にお申込手続時においても、当該お申込内容がお客さまのご意向に対応したものであるかどうかを改めてご確認いただいております。

（高齢のお客さま等への募集）

・当社は、一般的に、高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客さまが保険商品にご加入される際には、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう努めております。

・また、障がいのあるお客さまに配慮すべき事項の研修やマニュアルでの周知を通じて、障がいのあるお客さまに対して、適切な対応が行えるよう取組を進めております。

2. 重要な情報の提供（契約概要・注意喚起情報）

・当社は、お申込に際し、お客さまに保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」（設計書）と、ご加入にあたって特にご注意ください情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。

特に既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約もご加入いただく場合には、お客さまにとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上でご加入いただいております。

・特定保険契約については、お客さまへの説明資料において当該商品でお客さまのご負担となる手数料やリスクについて、正しくご理解いただけるよう丁寧に説明するとともに、解約払戻金額が払込保険料総額を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡ししてご説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

3. 保険料・保険金等に関する情報提供

・当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している保険商品について、お客さまにお支払いいただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客さまにご理解いただくために、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」で保障（補償）の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を丁寧に

ご説明するよう努めております。

・また、特定保険契約については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、他の類似の金融商品との比較可能性を担保する観点も踏まえ、「注意喚起情報」でお客さまのご負担となる費用（保険契約関係費、資産運用関係費等）を丁寧にご説明するよう努めております。

【方針3】利益相反の適切な管理

当社は、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・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

《考え方》

・当社は、お客さまの利益の保護に万全を尽くすため、お客さま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。

《具体取組》

・当社は、お客さまの多様なニーズにお応え出来るよう複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結し、商品ラインナップの拡充に取り組んでおります。なお、これらの保険会社からの販売手数料等の水準には保険会社間で差異がありますが、お客さまへの保険商品のご案内にあたっては、これらの商品ラインナップからお客さまのご意向に対応した最適な商品をご提案出来るよう努めております。

・また、当社では、営業社員が上記に記載の「お客さまのご意向等を踏まえた商品提案」を適切に実施しているか検証するため、定期的に保険会社各社による業務管理点検を行っております。具体的には、保険会社監査担当社員がお客さまのご意向と提案商品との関係について記録した帳票等について、定期的にサンプル点検を行うほか、必要に応じて営業社員に直接ヒアリングのうえ、適切なご提案が行われていたかどうかの検証を行っております。

・加えて、お申込みをいただいてから短時間で消滅してしまった契約等、募集の適切性が懸念される契約については、適宜、営業社員およびその上長へ事情を確認するほか、必要に応じて直接お客さまのご意向を確認する等、適切な提案・対応が行われていたのか検証を行っております。

・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、経営会議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】お客さまの声を経営に活かす取組

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。

《考え方》

・当社は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客さまの声」として真摯に受けとめ、社内で共有し業務運営に反映させていくことが重要であると考えております。

《具体取組》

・当社は、お客さまから寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客さまの声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの

「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。

・また、これらのお客様の声を業務運営に反映させるため、月一の営業会議にて、お客様の声の共有およびお客様サービスに関する制度・体制等の改善に向けた審議を行っております。

【方針5】方針の浸透に向けた取組

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まいります。

《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。

《具体取組》

（研修・教育）

・当社は、営業社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、社内研修制度の充実・高度化に努めてまいります。

・また、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等、FP全般に関する知識の習得を推奨しております。

（理念・方針等の浸透）

・当社は、「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、会議・研修等において役員が社員に語りかけることに加え、全役員・社員が常時閲覧できるマニュアルや常時携行するコンプライアンスカード等に掲載する等の取組を行ってまいります。

・また、今後は、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、経営会議において、「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに審議を行ったうえで、定期的な更新・公表を行ってまいります。

〈附則〉

本方針は、平成28年 5月29日制定する。

本方針は、平成30年 7月12日から改正・運用する。

本方針は、2020年 4月 1日から改正・運用する。

本方針は、2022年 4月 1日から改正・運用する。