

「お客さま本位」の業務運営に関する基本方針



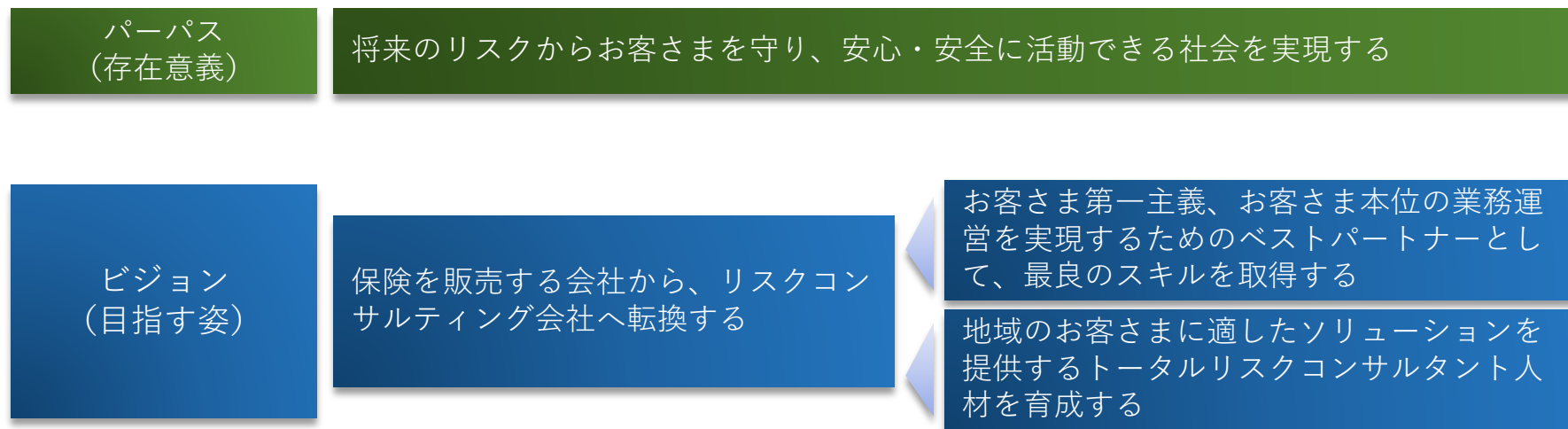
損害保険・生命保険代理店

東方エージェンシー株式会社

はじめに

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

東方エージェンシー株式会社（以下、「当社」といいます）は、パーパス（存在意義）を「将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する」とし、その実現のためのビジョン（目指す姿）として、「保険を販売する会社から、リスクコンサルティング会社へ転換する」ことを目指してまいります。



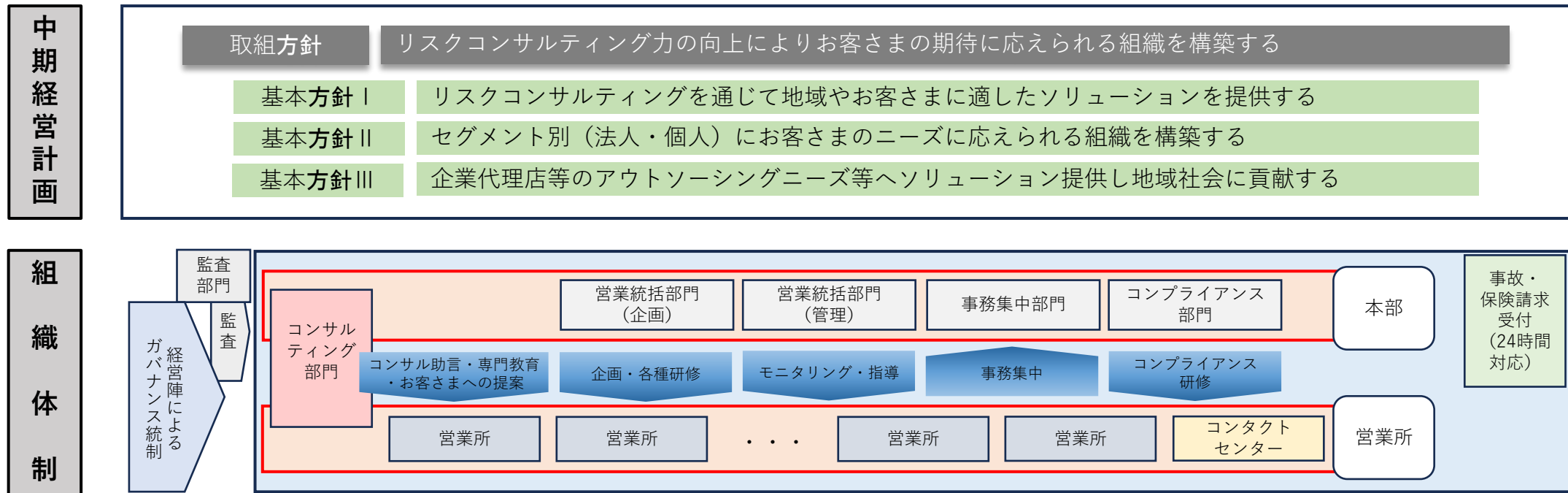
当社は保険代理店として、地域のお客さまとの接点を持ち、お客さまと保険会社をつなぐ重要な役割を担っています。しかし、その役割は単に「保険商品を販売する」ことではなく、お客さまの暮らしや企業経営を取り巻くさまざまなリスクからお客さまを守るために、お客さまのご意向やニーズを的確に把握し、「リスクコンサルティング機能を発揮することでお客さまに最適なサービスや保険商品をご提案する」ことであると考えます。

その実現のために、高度な専門知識と高い職業倫理の双方を兼ね備えたトータルリスクコンサルタント人材の育成に努めてまいります。

はじめに

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

当社は、パーパスを実現しビジョンを目指していくために、中期経営計画では以下の取組方針を定め、お客さまの期待に応えられるよう社内の組織体制を整備し、本部管理部門や監査部門による牽制機能を維持しながら職員一人ひとりが主体的に考え一丸となって取り組んでまいります。



この取組みを強化し、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「『お客さま本位』の業務運営に関する基本方針」（以下、「本方針」という）をパーパス実現にあたっての重要な柱と位置づけ、策定・公表するとともに、本方針に基づいた取組みを実践してまいります。なお、本方針に基づいた取組み状況は定期的に公表するとともに、より良い業務運営を実現するため定期的に本方針の見直しを行ってまいります。

方針1. お客様の最善の利益の追求

将来のリスクからお客様を守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

当社は、パーパスである「将来のリスクからお客様を守り、安心・安全に活動できる社会を実現する」との理念を職員一人ひとりが行動規範の軸に置き、お客様の最善の利益の実現に向けて、高度な専門知識と高い職業倫理を持って誠実・公正に業務を行ってまいります。また、本方針が当社の企業文化として浸透・定着するよう取り組んでまいります。

主な取組み

1. お客様の最善の利益の実現

「将来のリスクからお客様を守り、安心・安全に活動できる社会を実現する」との理念のもと、お客様のベストパートナーとしてあり続けるため、トータルリスクコンサルタントをつうじてお客様に適したソリューションを提供し、「お客様の最善の利益」を追求してまいります。

<参考とする指標> お客様契約先数

2. お客様の声の収集と品質向上の取組み

アンケート等をつうじて寄せられた苦情、ご不満、ご要望等のお客様の声に真摯に耳を傾け、再発防止に努めるとともに、今後の業務改善および品質向上に活かしていくよう取り組んでまいります。また、お客様にお褒めいただいた事案等も全社で共有し、コンサルティング業務の更なる品質向上に努めてまいります。

<参考とする指標> ①お客様満足度（お客様アンケート） ②好事例等の社内情報共有件数

方針2. 利益相反の適切な管理

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

当社は、利益相反のおそれのある取引を正確に把握し、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、適切な管理を実施してまいります。また、保険会社から支払われる代理店手数料にとらわれることなく、お客さまのご意向に沿った商品をご提案します。

主な取組み

1. 推奨販売方針の遵守

お客さまへの保険商品の提案にあたっては、お客さまのご意向に反して代理店手数料の高い保険商品等を恣意的に販売する等の行為によりお客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、コンプライアンス等の各種研修等をつうじて高い職業倫理を醸成し、取扱商品の推奨販売方針を遵守してまいります。

<参考とする指標> 各種研修等実施回数

2. 利益相反の適切な管理体制の整備

保険募集ルールに則り推奨販売方針の遵守等適切な募集行為が行われているか、募集記録や意向把握シート等により現場の募集管理者がその説明状況の適切性を確認するとともに、本部募集管理部門によるモニタリングを実施してまいります。また、社内の各種会議において、モニタリング結果や販売状況等を共有し、適切に募集行為が行われるよう注意喚起を行ってまいります。

<参考とする指標> 募集記録のモニタリング件数

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

当社は、お客さまとの対話をつうじて、お客さまの知識や経験をはじめ、財産の状況、ご加入目的等も勘案した上で、商品内容・リスク内容等に係る重要な情報については、分かりやすく丁寧に説明を行います。

主な取組み

1. 重要事項等の分かりやすい説明

お客さまへの商品・サービスのご提案にあたっては、お客さまがご契約の締結またはご加入の適否を判断するために必要かつ十分な情報を提供してまいります。特に、契約概要や注意喚起情報である重要事項等の説明に関しては、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償(保障)内容、保険料、免責事由等の不利益な事項等を記載した書面を提供し、誤解を招くことのないよう分かりやすい説明を行ってまいります。また、公的保険制度については、お客さまが抱えるリスクやそのリスクに対応した保障の必要性や十分性等を理解できるよう、適切に情報提供を行ってまいります。なお、お客さまとの対応状況は募集記録に残したうえで、現場の募集管理者がその説明状況の適切性を確認するとともに、本部募集管理部門によるモニタリングを実施してまいります。

<参考とする指標> ①お客さま満足度（お客さまアンケート） ②募集記録のモニタリング件数

2. 高齢者・障がい者等への対応

ご高齢のお客さまには、理解度や判断力等を確認のうえ、お客さまのご希望や状況に応じて親族にご同席いただく等の対応をとりながら、誤解が生じることのないよう平易で分かりやすく丁寧な説明を行ってまいります。また、障がいをお持ちのお客さまには、どのような対応を望まれているのかをよくお聞きしたうえで、障がいの特性に応じたコミュニケーション手段を検討する等柔軟に対応してまいります。

<参考とする指標> 募集記録のモニタリング件数

方針4. お客様にふさわしいサービスの提供

将来のリスクからお客様を守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

当社は、お客様のご意向やニーズにお応えできるよう幅広い商品ラインアップの充実に努め、お客様の取引経験や知識、取引目的・ニーズ等を十分に把握し、お客様にふさわしい商品やサービスを提供します。また、ご契約後も適切な管理を行うとともに、お客様からの問い合わせ等に対応できる態勢の拡充に努め、お客様の利便性の向上を実現します。

主な取組み

1. お客様のご意向・ニーズの把握とコンサルティング提案の実施

お客様の取引経験や知識およびご意向・ニーズ等を十分に把握したうえで、リスクコンサルティングをつうじてお客様を取り巻く環境や抱えるリスク等の実情を踏まえた総合的なアドバイスを行い、お客様にふさわしい質の高いサービスや最適な保険商品をご提案します。

<参考とする指標> 損害保険及び生命保険併売率

2. ご契約後のアフターフォロー

お客様に保険をご契約いただいた後も、必要に応じ適切な情報提供やアドバイスを行うとともに、早期の満期案内と余裕ある更改手続きを行う等期日管理を徹底し、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

<参考とする指標> ①自動車保険および生命保険継続率 ②自動車保険早期更改率

方針5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

将来のリスクからお客さまを守り、安心・安全に活動できる社会を実現する

当社は、社員一人ひとりがパーパスやビジョンおよび本方針を理解し行動できるよう、各種会議や研修等をつうじて適切な動機づけを行うとともに、ガバナンス体制を整備してまいります。

主な取組み

1. 高度な専門知識と高い職業倫理の双方を兼ね備えた人材の育成

高度な知識と高い職業倫理の双方を兼ね備えたトータルリスクコンサルティング人材を育成するため、商品研修やコンプライアンス研修等の定期的・継続的な実施、関連資格の取得奨励等により、社員教育体制を充実させ適切な動機づけを行ってまいります。また、本方針については本社・営業所の執務室に掲示するとともに、各種会議等でトップメッセージとして伝達する等全社へ浸透させてまいります。

<参考とする指標> ①各種研修等実施回数 ②資格取得者数

2. お客さま本位の業務運営に係るガバナンス体制の整備

お客さま本位の適切な募集行為が行われているか、募集記録等により現場の募集管理者がその妥当性を確認するとともに、本部の募集管理部門で継続的なモニタリングを実施し、プロセス面での検証を行ってまいります。また、監査部門ではコンプライアンスの遵守状況等について独立した立場で検証を行ってまいります。

<参考とする指標> 募集記録のモニタリング件数

（ご参考）金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と本方針との関係について

当社は金融庁が定めた「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」といいます）を採択し、当社の本方針を当社ホームページに公表しています。原則と本方針との関係は以下のとおりです。

原則	対応する方針
原則 2：顧客の最善の利益の追求	方針 1
原則 3：利益相反の適切な管理	方針 2
原則 5：重要な情報の分かりやすい提供	方針 2、方針 3
原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針 3、方針 4、方針 5
原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 2、方針 5

※ 1 原則 4 および投資性商品またはパッケージ商品・サービスを対象とした注（原則 5 注 2・注 4、原則 6 注 1・注 2・注 3・注 4）については、当社の取引形態および商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

※ 2 原則および原則と本方針との関係の詳細につきましては、別表「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」をご確認ください。