

「お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する取組方針」に基づく具体的な取組について

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針およびアクションプラン」を公表しております。

（留意事項）

- 1.【 】内は対応する金融庁の原則です。
- 2.当社では金融商品の組成、および複数の金融商品・サービスのパッケージとしての販売・推奨等は行っておりませんので、下記の原則については、当社方針の対象としておりません。
金融庁の原則「原則5（注2）」、「原則6（注2）」、「原則6（注3）」

【原則2本文および（注）】

取組方針（お客さま本位の徹底）

- ・「地域の豊かな未来を共創する」を使命・存在意義とし、「地域に選ばれ、地域の信頼に応える、地域価値向上企業グループ」を目指して、日々の活動を行ってまいります。
- ・グループ総合力を発揮することで、多様化するお客さまのニーズに応え、きめ細やかなコンサルティングを通じて、お客さま一人ひとりにあったプランニングの実践を行ってまいります。
- ・お客さまとの対話等を通じて、お客さまのニーズを的確に把握したうえで、高度の専門性と職業倫理をもち、誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益の実現に努めてまいります。
- ・お客さま一人ひとりの生活設計にあわせたコンサルティングを通じて、地域のお客さまの生活品質の向上のサポートに取り組んでまいります。

アクションプラン（お客さま本位の徹底）

より多くのお客さまへライフプランニングを実施し、お客さまの最善の利益の実現を図ります。

（取組内容）

- ・お客さまとの対話等を通じて、お客さまのニーズを的確に把握したうえで、高度の専門性と職業倫理をもち、誠実・公正に業務を行い、お客さまに最適なお提案を行うことに努めてまいります。
- ・お客さま一人ひとりの生活設計にあわせたコンサルティングを通じて、地域のお客さまの生活品質向上のサポートを行ってまいります。

（実施内容）

- ・お客さま一人ひとりの生活設計にあわせたコンサルティングを実施し、過不足のない保障の準備をご提案するために、ライフプランシミュレーション、AS-BOX（商品比較ツール）を活用したご提案の取り組みを推進しております。
- ・本取り組みの推進にあたり、店舗による格差を生じさせないように、店舗別のライフプランシミュレーション使用状況のフィードバック、好事例の共有等により、全てのお客さまへ最適なお提案を行うよう心掛けております。
- ・学びなおし研修を計画的に行い、ライフプランの必要性の啓蒙とともに、お客さまへ最適なライフプランのご提案ができるよう努めております。
- ・ご来店されたお客さま全員にアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検証・改善に努めております。

取組方針（お客さま本位の情報提供）

- ・お客さまの状況（ニーズ・目的、金融知識・取引経験・財産の状況・リスク許容度等）を踏まえて、適切な商品・サービスを提案してまいります。
- ・お客さまが適切に商品・サービスを選択できるよう、商品パンフレット・商品動画・意向把握シート等を用いて、商品内容・特性等・手数料等のお客さまの判断に資する重要な情報を分かりやすく提供してまいります。特に、高齢のお客さまや取引経験の浅いお客さまに販売・推奨等を行う場合には、より丁寧に説明してまいります。
- ・お客さまと長期にわたって伴走できるよう、お客さまのライフプランや資産状況の変化等を確認のうえで、定期的なアフターフォローを行ってまいります。
- ・運用目的で投資をお考えの場合は、投資信託と保険との比較や外貨建て一時払い保険と外国債券との比較等、他の金融商品との比較提案を適切に行ってまいります。
- ・地域の金融リテラシー向上に資するため、金融教育やセミナーの充実を図ってまいります。

アクションプラン（お客さま本位の情報提供）

適切な資料を提示するなどしてお客さまに分かりやすい情報を提供します。

（取組内容）

- ・商品内容、特性、手数料等、お客さまが判断を行ううえで必要となる重要情報については、販売用資料（契約締結前交付書面・契約概要・注意喚起情報等）を用いてわかりやすく提供いたします。
- ・保険商品に関心のあるお客さまに、わかりやすくご理解いただくための一助として、「保険のきほん動画」や「申込手続き前・後の確認動画」を制作し、いつでもどこでもご視聴いただける体制を整えております。
- ・高齢のお客さまや、投資性の高い保険商品をご検討されているお客さまに対しては、弊社で作成した注意喚起動画をご覧いただく等、「お客さまにわかりやすく」をモットーに今後も体制を強化してまいります。
- ・様々な情報提供を通じ、地域の方々の金融リテラシーを向上させるため、金融経済教育・投資教育の支援を行ってまいります。

（実施内容）

- ・各店舗で商品説明動画、契約上の重要な事項の説明動画を活用し、わかりやすい説明を心掛けております。
- ・公的保障を踏まえたうえで、お客さまのご意向に沿ったご提案を実現するべく、公的保障の関連資料やシミュレーションソフトを活用しながら、お客さまに分かりやすい説明を実践するよう努めてまいります。
- ・既にご契約いただいているお客さまに対しては、少なくとも年1回のダイレクトメールと各店舗からの随時のお電話によるご案内（アフターフォロー）を行うことで、ご住所・ご家族の状況等を確認させていただくよう心掛けております。そうすることが、お客さまにしっかりと寄り添っていくことに繋がると考えております。
- ・人生に寄り添うお手伝いを実現するために、オリジナルのエンディングノートを進呈しております。あわせて地域の法務局の「自筆証書遺言書保管制度」もご案内しております。
- ・ご来店されたお客さま全員にアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検証・改善に努めております。
- ・各種保障（補償）に加え、資産形成（運用）のご意向をお持ちのお客さまに対しては、お客さまのご意向を十分に確認させていただいたうえで、ご意向に応じた各種商品のご提案を行ってまいります。
- ・外貨建て保険での資産形成（運用）のご意向をお持ちのお客さまに対しては、ご参考情報として外国債券で運用した場合の利回り等をお示し、その内容等を記録する体制としております。

- ・お客さまが外貨建て一時払い保険をご検討された際には、過度な為替リスクを負われることがないように、預金も含めた全金融資産に占める外貨建て金融資産の割合が30%を超える場合は、妥当性を確認のうえ、その内容を記録する体制としております。
- ・全店舗において、お客さま向けのセミナー（マネーセミナー等）を定期的で開催しております。併せて、FPコラムや各種金融関連動画のホームページ記載等により、地域における金融リテラシーの向上に努めております。

【原則5本文、原則6本文】

取組方針（お客さま本位のラインアップ）

- ・多様なお客さまの目的・資産状況・リスク許容度等に応じた様々なニーズに応えるため、商品・サービスを幅広く取り揃えてまいります。
- ・お客さまの資産形成・生活保障等に貢献する商品・サービスの開発・販売・推奨等を行ってまいります。また、お客さまの声を積極的に収集し、その結果をサービスの改善や商品ラインアップの充実に活かしてまいります。

アクションプラン（お客さま本位のラインアップ）

- ・商品ラインアップを定期的に見直し、営業職員の更なるスキルアップを図ることで、お客さまに最適なサービスを提供します。

（取組内容）

- ・商品ラインアップについては、保険商品の販売方針「商品選定・推奨方針」をお客さまにご説明し、ご理解いただいたうえで、ご意向に合った保険商品をご提案いたします。
- ・お客さまの資産状況、ライフプランに応じたご提案ができるよう、定期的にラインアップを見直します。

（実施内容）

- ・現在の商品販売状況、業界動向等も考慮しつつ、商品選定委員会を定期的で開催し、推奨商品の見直し等を行っております。
- ・ご来店されたお客さま全員にアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検証・改善に努めております。

【原則3本文および（注）】

取組方針（お客さま本位の管理態勢）

- ・お客さまへの商品・サービスの提供に際し、利益相反が起こりうる可能性を認識し、適切に管理してまいります。
- ・お客さまへの商品・サービスの提供に際し、お客さまのご意向を踏まえた提案内容となっているか、また十分な説明をしているかをモニタリングにて検証してまいります。

アクションプラン（お客さま本位の管理態勢）

- ・お客さまのご意向だけでなく、プロフェッショナルとしての見地からお客さまにご提案する態勢を堅持します。

（取組内容）

- ・利益相反管理に関する対応方針として、利益相反管理方針を公表しております。役職員に対して利益相反管理にかかる指導・研修等を継続的に実施し、利益相反にかかる意識の向上に努めます。

- ・高齢のお客さまへの説明や商品性の複雑な商品の説明において、誤解のない説明がされているか検証いたします。
- ・特定保険契約等については、適合性確認のため、適合性確認書の提出をお願いするとともに、商品性等の説明に際しては、スクリプトの作成等により、重要な情報を漏れなくご案内するための態勢を構築しております。

(実施内容)

- ・全募集人の対応記録を対象に、問題の有無について、モニタリングを実施しております。
- ・弊社では、70歳以上のお客さまが保険商品にご加入される際には、複数回の面談、ご親族の同席・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については、研修やマニュアル等で周知徹底し、適切な対応を行うよう努めております。
- ・モニタリング結果については、コンプライアンス委員会等に報告し、経営層も含め共有しております。
- ・ご契約後は、ダイレクトメール等を活用しながらアフターフォローを実施しております。
- ・ご来店されたお客さま全員にアンケートを実施し、その評価結果をもとに、サービス品質の検証・改善に努めております。

【原則2本文、原則7本文および(注)】

取組方針（企業文化の定着）

- ・お客さま本位の業務運営に資する業績評価体系の整備に努めてまいります。
- ・高い専門性をもった人財育成のために、各種研修体制の整備を行うとともに、コンサルティング手法の標準化・共有を進め、組織としてノウハウを蓄積してまいります。

アクションプラン（企業文化の定着）

- ・研修の多様化・高度化に取り組みます。

(取組内容)

- ・高い専門性をもった人財育成のために、ファイナンシャルプランナー資格取得者数の増加や各種研修体制の整備を行うとともに、研修や勉強会、ロープレ等の実施により、コンサルティングの組織知化を行ってまいります。

(実施内容)

- ・社員評価にあたり、お客さまアンケートの回答を分析し、サービス品質評価を行っております。
- ・社員の「学びなおし研修」を実施し、コンサルティング力の強化を図っております。
- ・「商品研修」「階層別研修」「生損保基礎教育研修」「基礎教養教育研修」を実施し、基礎力強化を図っております。
- ・ファイナンシャルプランナー受験者、資格取得者に対し、定期的に関連知識の習得に向けた研修を実施しております。
- ・グループ会社内で、共同研修を実施し、好事例の共有を行い、スキルアップに努めております。