

お客様本位の業務運営に関する基本方針

株式会社 山口保険サービス

株式会社山口保険サービス(以下、「当社」といいます。)は、お客様本位の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を以下のとおり策定・公表します。

1. お客様本位の業務運営の方針の策定及び公表について

- ・当社は、お客様が抱える様々なリスクや事業課題に対して、「保険」を活用した最適なソリューションを提供することにより、お客様のリスクへの対応、事業活動の安定・継続にお役に立つことが最大の使命であると考えております。
- ・当社は、その使命を達成するために「お客様本位の業務運営」を実践していくことが最重要課題と考え、以下のとおり、基本方針及び取組みを定め、実践してまいります。

2. お客様の最善の利益追求

- ・当社は、お客様本位の業務運営の実現のため、役職員一人ひとりが常にお客様の利益を最優先で考える高い倫理意識の醸成と専門知識・スキルの強化に努めます。
- ・また、保険商品の提案にあたっては、「商品」ありきではなく、常にお客様のご意向やニーズは何かを考え、お客様にとって最適な保険商品の提案、販売を行います。
- ・こうした業務のあり方を、当社の価値観と行動規範として全社員に浸透・徹底するよう努めます。

【具体的な取組み】

1. 毎年度、研修計画を策定し、保険募集ルールの理解・徹底、リスクコンサルティング営業の実践を目的とした研修、ロールプレイングを繰り返し実施しております。
2. 保険募集ルールの遵守状況を検証するため、オフサイト・オンサイト両面でのモニタリングに努めております。
3. お客様からの苦情やご意見等を真摯に受けとめ、発生した事案ごとに原因追求を徹底し、再発防止や改善に努めております。

3. 利益相反の適切な管理

- ・当社は、保険商品の提案、販売にあたっては、保険会社から受領する代理店手数料の多寡は一切考慮しておりません。
- ・複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、保険商品の提案、販売にあたっては、当社の推奨方針・基準に沿って保険会社を選定、選定後の保険会社の商品の中から、お客様のご意向に基づいてさらに商品を選別、提案します。また、お客様への提案に際しては、「保険商品のご案内にあたって」を提示、手交し、当社の推奨方針・推奨理由を説明するとともに、提案する商品とお客様のご意向との関係性について分かりやすく説明いたします。

【具体的な取組み】

1. 複数の保険会社の中から商品の提示・推奨を適切に行うための基準を「比較推奨販売に関する規程」として定めるとともに、その具体的な手続き等を「保険募集管理要領」に定めております。
2. 規程等に定めた募集ルールの遵守状況について、定期的にモニタリングを実施するとともに、内部監査においても確認・検証を行っております。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

- ・当社は、お客様がご自身の意向・ニーズにあった保険商品を選択し、加入の適否をご判断いただけるよう、必要な情報を分かりやすく丁寧に説明いたします。

【具体的な取組み】

1. 保険契約の締結にあたっては、保険契約の種類および性質等に応じて契約の締結または加入の適否を判断するために必要な事項について、お客様が当該事項を正しくご理解いただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」を交付し、丁寧な説明に努めております。
2. 保険商品の提案、販売にあたっては、当社の推奨方針・基準に沿って保険会社を選定し、選定した保険会社の商品の中からお客様のご意向に基づいてさらに商品を選別し、提案いたします。また、お客様への提案に際しては、当社の推奨方針・推奨理由や提案する商品とお客様のご意向との関係性について分かりやすく説明するよう努めております。
3. ご高齢のお客様への募集に際しては、社内規則等に基づいて、年齢や商品の特性等に応じたきめ細やかな対応に努めております。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・当社は、役職員全員が本方針に基づき、お客様本位の業務運営を実践していくため、研修体制の整備、内部管理態勢の整備に努めてまいります。
- ・また、当社の人事考課制度においては、実績評価だけでなく、執務態度・職務遂行能力を評価要素としており、結果に至るプロセス・職務行動を加味した評価を行っております。

【具体的な取組み】

1. 研修計画に基づいて、保険募集ルール及び取扱保険会社の商品内容等を習得するための研修を実施しております。また、上記研修に加え、ロールプレイングの実施を通じて、募集人のルールの遵守状況の把握、説明の適切性等の確認に努めております。
2. オフサイト・オンサイト両面からモニタリングを行い、保険募集の適切性の検証を行っております。具体的には、日常モニタリングや内部監査において、お客様のご意向に沿って保険会社、保険商品を選定しているか、推奨理由を適切に説明しているか等の観点から、意向把握シート、比較推奨販売に関するシート等の記録内容の確認・検証を行っております。また、本部管理者による募集人への帯同訪問を通じて募集実態の確認も行っております。