

2023年6月23日

ジャパン・アフィニティ・マーケティング株式会社

お客様本位の業務運営に関する取組内容

「お客様本位の業務運営に関する方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

方針1. お客様本位の業務運営

当社は、お客様が真に求める損害保険商品・生命保険商品を提供し、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

- ・当社は、お客様が真に求める損害保険商品・生命保険商品を提供し、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動すべく、お客様のニーズにもとづき、最適な商品のご提案を通じて、お客様の生活の安定と向上に寄与すべく努めてまいりました。
- ・先般、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、生損保総合保険代理店としてお客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を取締役会にて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を「お客様本位の業務運営に関する取組内容」としてとりまとめております。

方針 2. 保険商品のご提案

当社は、企業やその従業員等の福利厚生に関する総合コンサルティング、制度設計・保険提案のプロフェッショナルとして、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お客様の商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客様に適切な商品をご選択いただけるよう、お客様のご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。
- ②お客様に商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研鑽に励むとともに、説明方法等について工夫し、分かりやすい説明に努めてまいります。

【具体取組】

1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案

(お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案)

- ・当社は、金融商品の販売等に関する法律にもとづき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様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に努めております。
- ・当社は、商品提案前に必ず保険商品に対するお客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品を提案のうえ、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説明いたします。また、お客様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提供しております。
- ・加えて、お客様のリスクに応じた特約、付帯サービスのほか、保険料のお支払方法等のご契約条件について、お客様のご意向を確認しつつ丁寧に説明するように努めており、お客様のご意向・ご予算にあった最適な商品選択となっているかを改めてご確認いただいております。
- ・また、ご契約継続時に、お客様に時間的余裕をもってご検討いただけるよう、「満期のご案内」や「重要事項のご説明」等の資料を使用してご説明し、ご契約条件の変更有無の確認、今後のお手続きの進め方等を連絡してまいります。

(高齢のお客様・障がいのあるお客様等への募集)

- ・当社では、70歳以上のご高齢のお客様が保険商品にご加入される際には、「ご高齢のお客様の理解度・判断力に応じた対応」と「ご高齢のお客様や保険商品の特性等に応じたよりきめ細やかな対応」に留意し、当該商品の内容等に関し説明を行うとともに、ご加入の意

思を丁寧に確認させていただくよう努めております。

障がいのあるお客様には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」を踏まえ、障がいの状態に応じた必要かつ合理的な配慮ができるよう努め、お客様に十分ご理解・納得いただけるよう、電子メール、ファックス、筆談など、お客様の状態に応じて柔軟な方法で対話することを大切にしています。

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、お客様に保険商品の内容・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」と、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を記載した「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、お客様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。

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、お客様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様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説明するよう努めております。

4. 適切な募集が懸念される契約等に対するモニタリング

- ・お申込みをいただいてから短期間で消滅してしまった契約等については、適宜、管理担当部門が直接お客様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するとともに、万が一不適正な募集が発覚した場合は、役員・リーダー層にて審議のうえ誠実に迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

方針3. お客様の声を経営に活かす取組

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

【具体取組】

- ・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」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、役員・リーダー層を中心メンバーとする会議を定期的で開催し、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4. 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・改善に努めてまいります。

【具体取組】

- ・当社では、保険業法および金融商品取引法等を踏まえ、お客様との取引に伴う利益相反により、お客様の利益を不当に害することのないよう、法令および当社規程等を遵守し、適切に業務を管理・遂行しております。

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。

【具体取組】

(研修・教育)

- ・当社は、当社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、多様化するお客様のニーズにお応えするため、損害保険商品・生命保険商品に関する専門知識に加え、社会保障制度等の知識研修や、実際の事例の共有を通じたスキルアップ教育を行っております。
- ・また、お客様に寄り添った商品・制度提案ができるよう、「ファイナンシャル・プランナー」(AFP、CFP)をはじめとする各種公的資格の取得を推奨しています。

(理念・方針等の浸透)

- ・当社は、「お客様本位の業務運営に関する方針」の浸透に向け、会議・研修等において徹底を図り、取締役会への必要な報告を行う等の取組を行ってまいります。

以上