

制定日 令和3年6月24日

株式会社五十嵐総合事務所

代表取締役 五十嵐 哲

お客様本位の業務運営に関する基本方針

当社は、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します。

1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表について

当社は、「常により良い商品と最善のサービスを通じてお客様に安心をお届けする」ことを経営理念として掲げております。その経理理念を達成するために「お客様本位の業務運営」を実践していくことが大事です。以下のとおりその基本方針および具体的な取り組みを定め、実践して参ります。

2. お客様にとって最善の利益追求を行います。

お客様にとって最善の利益とは何でしょうか？お客様が当然に当社に対して期待することだけではなく、お客様が気が付いていなくても当社がある特定のご案内をすることでお客様が大変喜ばれることがあります。またお客様が要求される前に実施している場合でも大変喜ばれることがあります。当社としては前者だけではなく後者を含めた全体をお客様にとって最善の利益と考えます。

お客様の最善の利益を追求していくためには、高度の専門性と職業倫理が不可欠であり、法令を遵守し社会人として恥ずかしくない行動を行う必要があります（誠実性・公正性の確保）。

逆にお客様にとって最善の利益追求にふさわしくない行動とは何か？例えば、お客様からご質問や見積もり依頼があっても数日間放置することや（その間の経過報告もない）、手数料が高いという理由で保険商品を選定することや、契約手続き時においてお客様から言われたままの補償内容をお付けするだけ（こちらからご提案がない）、事故対応においてその初動対応が適切に実施されていない、同じく事故対応においてお客様に対してアドバイスや経過報告がまるでない、高齢のお客様・障がいのあるお客様に対して配慮がされていない（専門用語ばかりで話し、分かりやすい言葉で説明されていない、視覚化された紙資料を使っていない）など挙げればきりがありません。

お客様にとって最善の利益を追求していくための行動を行うことで、当社の安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指します。「安定した顧客基盤の確保」とは

保険契約の更新率の高さを一つの指標とすることができます。更新率が95%を超えること、これを目指します。また紹介によるご契約のお引き受け（いわゆる紹介新規）、既存のお客様以外からの新契約のお引き受け（純新規）の件数の多さも一つの指標とすることができます。「収益の確保」とは利益最優先ということではなく、一定の収益を事業活動に伴い得ることで従業員への給与の維持およびアップ、地域への還元（福祉団体への寄付等）、グリーン商品の購入、より良い研修制度の充実が可能となります。

お客様にとって最善の利益追求を行うため、以下の具体的取り組みを定めます。

【具体的な取り組み】

1. 「高度の専門性と職業倫理」を持った「誠実・公正」な業務運営を行うために当社では、月に一度の定例会議兼研修を行っています。その中で当社の「経理理念」である「常により良い商品と最善のサービスを通じてお客様に安心をご提供する」を読み上げ、具体例を交えて解説を行っております。また経営理念と共に掲げている「行動指針」では、以下3つを掲げています。「短期的な利益を求めずお客様第一を考える」「商品知識・業務知識の向上に努める」「法令を遵守し社会人として恥ずかしくない行動を行う」の3つになります。これらも読み上げ、具体例を交えて解説を行っています。また同会議兼研修内においてコンプライアンス学習を行い、最低限の法令を守るだけでなくお客様が当然に期待することも先んじてご案内する、実施することを心がけるよう教育を行っています。また高齢のお客様に対する配慮や人権の尊重に対する教育を行っています。また商品の研修として引受や事務において間違いやすいポイントを中心に重点的に研修を行っています。他に商品の改定があった場合の研修も行っています。
2. お客様の最善の利益を図る企業文化を定着させる取り組みとして、「お客様を待たせない」「お客様への配慮」「お客様から喜ばれることの実施」を行っています。担当者不在時にお客様からお電話があった場合は、社内で連絡のうえ即座に外出先の担当からお客様にお電話をするようにルール化しています。またお客様から商品についてご質問があった場合は遅くても翌営業日までにはご回答することをルール化しています。どうしてもご回答できない場合は、必ず回答期限までにご連絡し、理由を伝えた上で再度いついつまでにご回答しますという旨をお客様に申し上げます。質問を放置したり、お客様から「あの件どうなっていますか？」と仰られるのはもってのほかの対応です。「お客様への配慮」とは当社事務所がビル3階でエレベーターがないため、高齢のお客様には可能な限りお客様宅へ訪問のスタイルを取っています。また基本的にいつでも空いている事務所としてお客様が空き時間にふらっと寄っていただけるように可能な限り会社へ人員を常駐しています。「お客様から喜ばれることの実施」とは、自動車保険において家族構成を事前に把握しておき、お子様が21歳になった誕生日で運転者年齢条件を「18歳以上補償から21歳以上補償」へ変更することをご案内するなど（保険料が安くなるメリット）を行っています。またお客様と面会する中でお聞きした日常生活や仕事上のリスクを判断し、「お客様に最適なこのような商品がありますよ」とご案内することを当たり前の対応としています。

3. お客様にとって最善の利益の実現状況の指標として、また当社の安定した顧客基盤と収益の確保のための指標として更新率95%以上、純新規契約件数年間20件以上、保険料収入前年比3%以上増収を目指します。
4. 3で示した指標を毎年度後に集計し、未達成の場合その原因を検証します。改善できる部分を改善し次年度の取組みとします。

3. 利益相反の適切な管理を行います。

言葉の定義として利益相反とは「当事者の利益が相反すること」をいいます。具体的には保険契約において（その商品の選定も含めて）お客様の利益と当社の利益が相反する事態を想定します。一例として、当社のような保険代理店がお客様にお勧めする商品を選定する際に補償内容の良さや保険料の安さで選定するのではなく、当社が保険会社から得る手数料が高いという理由で商品を選定することがあったとします。この場合、お客様にとっては最良の商品でないのですが、保険代理店にとっては手数料が多く得られる取引ということになります。先の例は一例に過ぎません。事業活動を行うとお客様との間で利益相反が起きる可能性があるため、それを正確に把握することがとても重要です。適切な管理を行っていく必要があります。

当社の場合、保険商品の選定、ご提案、ご契約については保険会社からの手数料の大小を考慮しておりません。お客様のご意向を適切に把握し、そのご意向に沿った商品・サービスのご提供を行うことでお客様との利益相反の排除に努めます。

【具体的な取り組み】

1. 損害保険では一社専属、生命保険では複数保険会社の商品を扱う乗合代理店として社内規則である「比較・推奨販売ルール」を設けておりそれに則った業務運営を行います。
2. 生命保険の見積もり提案や販売については、当初のお客様のご意向、お客様との対応履歴の記録化を行っており、募集人が当初のお客様の意向と異なる商品をお勧めした場合や契約を行った場合はその理由を対応履歴に記録することを義務付けています。また責任者が全保険商品のお客様対応についてお客様対応履歴に都度目を通すこととし、利益相反取引に該当しないか（その恐れがあるものも含めて）チェックを行っております。

4. お客様がお支払いする手数料等の明確化を行います。

当社は保険代理店であるため、基本的に保険料以外の収入を得ておりません。しかし、事業活動に伴い将来例外的に何らかの手数料を得る可能性があります。例えば、遠方のお客様が郵送ではなく対面で手続きをしたいため、自宅へ来てほしい、という場合においてその保険商品の保険料が少額の場合、往復の交通費が当社が販売の結果得る手数料を超える場合があります。このような場合、前もってお客様に「保険料とは別に出張費として〇

〇円頂きます」ということをお伝えしておくことが大事です。また、保険契約の締結にあたり公的資料の取得が必要な場合があります。例えば登記簿謄本や登記情報です。お客様が自身で取得をせず当社にその依頼をされた場合、前もってお客様に「取得に要する実費（印紙代等）と報酬〇〇円を頂きます」ということをお伝えしておくことが大事です。以上のようにお客様がお支払いする手数料の明確化を行うため以下の取組みを行います。

【具体的な取組み】

1. 出張費の規定作成を行い、それに則った事業活動を行います。
2. 公的資料の代理取得の際の報酬規程の作成を行い、それに則った事業活動を行います。

5. お客様へ重要な情報の分かりやすい提供を行います。

一般的に当社のような保険代理店と消費者であるお客様との間には保険分野において保有する情報に差があるため（情報の非対称性があるため）、上記4に示された事項の他、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客様が理解できるように努めます。

重要な情報とは保険商品の主たる補償内容はもちろんのこと、特約や付帯サービス（自動車保険でいえばレッカー搬送を行ったりする付帯サービス）を含んだお客様が保険商品を選定する際に重要視する部分と考えます。また重要な情報には個人情報の取扱についての規定や、保険会社破綻時の注意点も含まれます。

お客様へ重要な情報を分かりやすくご提供するため以下の取組みを行います。

【具体的な取組み】

1. 視覚化されたパンフレットや動画を用いて商品のご説明を行います。
2. メインとなる補償はもちろんのこと特約や付帯サービスについてもご案内チラシの手交やタブレットを活用した動画視聴をご案内します。またただ資料を渡す、見せるだけでなく重要なポイント（メリットやデメリット）を口頭で簡潔にお伝えします。
3. 複雑な保険商品の販売・推奨の際は、お客様が通常疑問に思う内容をまとめたQ&Aシートを作成し交付します。
4. 複数の補償を組み合わせた保険商品の場合、それぞれ単独で保険加入した場合と複数の補償を組み合わせた保険に加入した場合の両者の保険料や付帯サービスの違いについて見積もりの提示やパンフレットの手交を通じてご説明を行います。どちらを選択するかお客様に自由に決めていただくよう努めます。
5. 上記取組みがお客様が理解できるように分かりやすくご提供できているかお客様対応履歴を責任者が確認し、検証および評価を行います。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備します。

お客様の最善の利益を追求するための行動、お客様の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの仕組みや適切なガバナンス体制を整備するよう努めます。

【具体的な取り組み】

1. 当社の場合、営業人員が代表者1人であり、他の従業員3人はパート勤務でありお客様と契約手続きを基本的にすることのない事務付随作業を行っているため上記の報酬・業績体系は現時点では設けていません。今後、営業人員が代表者以外に増えた場合に上記の報酬・業績評価体系を整えます。
2. 月に一度の従業員研修を行い、保険商品について、利益相反の適切な管理について、コンプライアンスについて、情報セキュリティについて等幅広く教育を行っています。
3. 2の研修を通して従業員一人一人の理解度に応じて取り扱う業務内容を選別および拡充、保険募集資格のスキルアップ推奨を行っています。全従業員の当該スキルの保有状況の現状は責任者が随時把握しており、次なるステップへ進む目標を提示していきます。
4. 1～4までの取組みにおいて、代表が都度従業員の資格保有状況や業務遂行能力を把握しており、一年に一度状況確認を行うと同時に理想的なオフィス業務態勢を掲げます。一年度その掲げたオフィス業務態勢が達成できたかどうか検証し、改善点があれば改善を行います。

〔補足〕

金融庁発表の「顧客本紙の業務運営に関する原則」において、原則6の「顧客にふさわしいサービスの提供」についてですが、当社の場合、顧客の資産状況や取引経験を考慮して選択する金融商品を扱っておらず、本原則については非該当であると考えております。

原則6の（注1）については、当社の場合、投資性商品を扱っていないため、顧客の目標資産額を把握する必要がないため、非該当であると考えております。

原則6の（注2）については、当社の場合、投資性商品を扱っていないため、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することがないため、非該当であると考えております。

原則6の（注3）については、当社の場合、金融商品の組成に携わっていないため、非該当であると考えております。

原則6の（注4）については、当社の場合、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行っていないため、非該当であると考えております。

原則6の（注5）については、当社の場合、投資性商品を扱っていないため、従業員に対する金融商品の教育及び顧客に対する金融取引に関する情報提供は、非該当であると考えております。

以上