

# お客さま本位の業務運営に係る方針

株式会社舞鶴海友クラブ(以下、「当社」)は、経営理念に則り、『お客様第一』『人間尊重』『社会貢献』『法令等の遵守』を基本としてお客様のニーズに合致した商品と最善のサービスを常に提供することにより、お客様の信頼を高め、社会からの厚い信認を獲得するよう努めてまいりました。

これまでの取組みを更に発展させるため、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標(KPI)を策定し、本方針のもと業務運営を行うとともに、取組み状況を定期的に確認・公表することで、PDCAを仕組化し、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。また、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直していきます。

## 保険募集・販売・サポートについて

### 1. お客様へ最適な保険商品の提案とわかりやすい商品説明

#### <原則2・3・5・6に対応>

当社は、お客様の加入目的・収入・資産やご家族の構成などに照らして、法令等を遵守し、最適な保障内容、妥当な保障額の商品を提案し、以下の事を徹底するよう努めてまいります。

1. お客様一人ひとりのニーズ に合った保険商品のご提案をいたします。
2. お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク 内容について十分なお説明をいたします。
3. お客様に高品質な情報提供や十分なお説明を行うために、社内研修等を通じ、常に専門知識の向上、スキルアップに努めてまいります。

#### 【主な取組み】

- 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)
- 当社は保険契約の内容および契約に関する重要事項については「ご契約のしおり・約款」「お申込みいただく前に(契約概要・注意喚起情報・その他重要事項)」等の書面の交付により説明を行い、お客様が十分に理解された上でご契約いただくよう努めております。
- 当社は、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を行うとともに、これらを適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。
- 上記に基づき当社では、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ご提案のうえ、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ご説明するよう努めております。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ご提供しております。(高齢のお客様等への募集)

- 当社は、一般的に、高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、70歳以上のお客様が保険商品にご加入される際には、ご家族の同席・同意をお願いすることや、複数回の面談より時間をかけゆっくりご提案し、ご加入の意思等をより丁寧にご確認させていただくよう努めております。

## 2. 保険契約ご継続中におけるサポート

### <原則6に対応>

当社は、お客様からのご契約後の契約内容変更のお申し出や、給付金・保険金の請求手続きなどにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を迅速におこなうように努めてまいります。またお客様からの保険契約に関わるお問い合わせに対しても、わかりやすく丁寧に対応いたします。

## 3. 利益相反の適切な管理

### <原則3に対応>

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引きを適切に把握・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。

#### 【主な取組み】

- 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、募集の適切性が懸念される契約については、適宜コンプライアンス管理責任者である統括マネージャーが営業社員へ事情を確認する等、適切な提案、対応が行われていたのか検証を行っております。
- 上記の検証の結果、万が一不適正な募集が発覚した場合は、社内で審議のうえ誠実かつ迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

## 業務運営方針の体制の整備について

## 4. お客様の声を経営に活かします

### <原則7に対応>

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。

#### 【主な取組み】

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。

## 5.浸透に向けた取組み

### <原則 6・7に対応>

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参ります。

#### 【主な取組み】

##### (研修・教育)

- 当社は、営業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、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、社内教材を常時閲覧できるようにするとともに、社内研修制度の充実・高度化に努めて参ります。
- また、保険商品だけでなく、金融商品、社会保障制度、不動産、税務、相続等、FP全般に関する知識の習得を推奨しております。

##### (理念・方針等の浸透)

- 当社は、「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、朝礼・会議・研修等において業務管理責任者が社員に情報発信・説明する努力をしています。
- また、今後は、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、取締役会において、「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに審議を行ったうえで定期的な更新・公表を行って参ります。

## 6.当方針の定着を測る指標(KPI)について

今般、当方針の定着を測る指標(KPI)として、下記の項目を設定します。

なお、当指標は、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」定着に向けた取組み』を踏まえています。

1. 生命保険継続率
2. 損害保険継続率
3. 社内研修会の定期的な開催実績
4. 社員の資格取得状況

2級 FP 技能士2名 、 3級 FP 技能士 1 名 、 損害保険プランナー2名在籍

## 7.その他

金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」について、原則4及び投資性商品(特定保険商品)又はパッケージの商品・サービスを対象とした注(原則5注1・注2、、原則6中2・注3)については、当社の取引形態及び取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

以上