「お客様本位の業務運営に係る方針」中の【　】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを示したものです。
「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細は、金融庁ホームページをご確認ください。
（https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html）

お客様本位の業務運営に係る取り組み内容

方針１．お客様への充実した情報のご提供
当社は、お客様がご自身のご意向に沿った商品をお選びいただき、また、その内容を正しくご理解いただけるよう、医療環境の変化や、お客様の資産状況等に応じた必要保障額、病気の治療に必要となる経済的な費用、公的保険制度等、充実した情報をお伝えするとともに、お客様のご意向を確認しながら、商品内容や契約に関する重要な事項等の説明を行います。

＜主な取り組み＞

■　当社は、保険商品のご案内にあたり、保障を持つ必要性やお客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関してご理解を深めていただくよう努めています。具体的には、保険商品のパンフレットやチラシを用いて、病気の治療に高額な自己負担が発生するケース、進歩するがん治療の動向や公的保険制度等の情報提供を行っています。また、お客様のご要望に応じて保険商品提案ツールを用いて、お客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額を試算しています。

【原則５（注３、注４）、原則６（注１、注５）】

■　当社は、お客様に保険商品の内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概要」、ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客様にとって不利益となる事項を記載した「注意喚起情報」を書面や Web 等で提供したうえでご説明しています。

【原則５（注１、注５）】

■　当社は、お客様のご要望や状況に応じて保険商品の適切なご説明ができるよう、多様な手段を設けています。具体的には、対面、Web、コールセンター等でご相談を承り、ご意向を確認のうえご提案を行っています。

【原則２（(注）を含む)】

■　当社は、お客様への最適な保険商品の推奨・販売や保険契約をご継続中のお客様へのサポートを行う対価として、保険会社から代理店手数料を受け取っています。

【原則４、原則５（注１）】

方針２．お客様への最適な商品のご提案
当社は、お客様のご希望に応じて、面談・電話・手紙・メール等のコミュニケーション手段を活用した商品のご提案を行っています。ご提案に当たっては、お客様一人ひとりのご意向、加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。

＜主な取り組み＞

■　当社は、金融サービスの提供に関する法律に基づいて、保険商品の販売等に係る勧誘に際しての方針（勧誘方針）を作成・公表し、方針に沿って活動を行っています。

【原則５】

■　当社は、お客様への保険商品のご提案に先立ち、当社がアフラック生命保険と SUDACHI 少額短期保険の取扱代理店であることをご説明しています。

【原則５】

■　当社は、お客様に保険商品をご提案するにあたり、「ご意向チェックシート」を用いてお客様のご意向を把握し、そのご意向に沿った商品プランをご提案するとともに、提案内容がご意向に沿っていることをご説明しています。また、「意向確認書」を用いてお客様の最終的なご意向とお申込内容が合致していることを確認しています。

【原則５（注１、注３）、原則６（注１、注２）】

■　アフラック生命保険および SUDACHI 少額短期保険の保険商品・サービスは、単一の保障領域（がん保障、医療保障、就労所得保障、死亡保障等）を保障する商品内容となっているため、複数の保障領域をご希望されるお客様に対しては、特約の付加や複数商品のご加入をお勧めしています。

【原則２（(注）を含む)、原則５、原則５（注２）、原則６（注１）】

■　ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族（子、孫等）の同席を推奨しています。親族等の同席が難しい場合は、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、あるいは申込書の受け付け後に販売した従業員とは別の従業員がお客様のご意向を改めて確認する等の対応を行っています。

【原則５（注３）、原則６（注２、注４）】

方針３．お客様への良質なサービスのご提供
当社は、お客様のライフステージの変化に合わせて、ご契約内容を確認のうえ、お客様情報の変更手続きや保障見直しの必要性の確認等、一人ひとりに適切なアフターフォローを行います。

＜主な取り組み＞

■　当社は、保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めています。

【原則２（(注）を含む)】

■　当社は、ご契約の途中でお客様の大切な保障が途切れてしまうことがないよう、残高不足等により保険料の口座振替ができなかったお客様に対して、電話によるフォローコールをさせていただく等の対応を行っています。

【原則２（(注）を含む)】

■　当社は、独自の顧客管理システムを構築し、お客様一人ひとりについて、ご契約前からご契約後のフォロー等の応対履歴を記録し、お客様とのコミュニケーションの向上に活用しています。

【原則２（(注）を含む)】

■　当社は、お客様に安心して保険契約をご継続いただけるよう、定期的にご契約内容確認のご案内を行っています。また、お客様のライフステージの変化に合わせて、一人ひとりに適切なアフターフォローを行っています。

【原則２（(注）を含む)】

方針４．お客様本位の業務運営のための態勢の整備
当社は、お客様からお寄せいただく「お客様の声」を経営に活かす仕組みや、保険募集・個人情報に係る法令等を遵守する態勢を構築し、運用します。また、お客様と当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お客様とのお取引を適切に管理します。

＜主な取り組み＞

■　当社は、社内に「お客様サービス向上委員会」および「コンプライアンス推進委員会」を設置し、経営陣も参画のうえ、お客様サービスや保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた取り組みを行っています。

【原則２、原則７（(注）を含む)】

■　お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝については、「お客様の声」として漏れなく記録し、保険会社と共有するとともに、特に苦情については真摯に受け止め、その原因等の分析を行い再発防止に向けた業務改善につなげています。

【原則２（(注）を含む)】

■　当社は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会よりプライバシーマークの認証を取得しています。日本産業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム-要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる態勢を整備しています。

【原則２（(注）を含む)】

■　当社は、保険代理店として保険商品の販売、保全を行う対価として、保険会社から代理店手数料を受領しています。当社は、アフラック生命保険およびSUDACHI少額短期保険の募集代理店ですが、各保険種類において推奨保険会社を１社選定しているため、複数の保険会社間における手数料等の多寡によってお客様との利益相反が起こることはあ

りません。

【原則３】

■　当社は、お客様のご意向に沿わない保険商品を推奨、販売し、お客様の利益を損なうことがないよう、様々な視点からその結果をモニタリングしています。また、お客様の満足度や、ご意向にあった商品の提案ができていたかを測る指標として、お申込みいただいた契約の成立状況や成立後の継続状況、お客様から寄せられる苦情の発生状況を毎月モニタリングし、その改善を図っています。

【原則２、原則３、原則７（いずれも（注）を含む）】

方針５．お客様本位の業務運営を実践するための従業員の教育等
当社は、従業員一人ひとりが「お客様第一主義」、「お客様本位」といった理念を共有し、実践できるよう教育を行います。また、お客様に最適な保険商品のご提案ができるよう、商品知識や公的保険制度等に関する研修を行います。そのほか、お客様本位の業務の実践を測る指標を従業員の評価体系に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

＜主な取り組み＞

■　当社は、「企業理念」「ビジョン」「勧誘方針」といった従業員の考え方、行動の拠り所となる規範を定め、当社ホームページで公表しています。さらに、コアバリュー（基本的価値観）を体現していくための具体的な行動指針として「行動倫理憲章」を定め、従業員へ冊子の配布等を通じて、周知徹底を図っています。また、集合研修やｅラーニング等を通じて、お客様視点に立脚したお客様対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について全従業員に教育を行っています。

【原則２（(注）を含む)、原則６（注５)、原則７（(注）を含む)】

■　当社は、保険募集やコンプライアンスの教育として、当社独自の教育研修体系の整備・実施をしています。主に対面にてお客様対応を行う従業員に対し、医療環境の変化、治療に必要となる経済的負担、公的保険制度や商品知識等、お客様へ充実した情報提供ができるよう研修を実施しています。また、主にコールセンターにてお客様対応をする従業員に対しては、業務知識、電話での応対スキル等のレベルに応じた研修を実施しています。

【原則２（(注）を含む)、原則６、原則６（注５)、原則７（(注）を含む)】

■　当社は、保険に関する十分な知識を身に付けた専門性の高い人財を育成するために、従業員に対して、ファイナンシャル・プランニング技能検定、コンプライアンス・オフィサー（生命保険コース)、個人情報保護オフィサー（生命保険コース）等の資格の取得を義務付けています。

【原則２（(注）を含む)、原則６、原則６（注５)、原則７（(注）を含む)】

■　当社は、お客様の満足度や、ご意向にあった商品の提案ができていたかを測る指標として、契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況等を従業員ごとでモニタリングしてい

ます。また、モニタリング結果とコンプライアンス面含めて、各種人事評価に反映しています。

【原則２（(注）を含む)、原則６、原則７（(注）を含む)】

2023 年 6 月 9 日改定