

## お客様本位の業務運営に係る取り組み状況

### 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、保険の必要性等、充実した情報をお伝えするとともに、商品内容や契約に関する重要な事項等の説明を分かりやすく丁寧に行います。

#### <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等が発生するケースや、進歩するがん治療の動向等の情報提供を行っています。また、必要に応じて保険会社提供の保険商品提案ツール「みらいシミュレーター」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。
- 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」、ご契約のお申込みの際に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、書面でお客様にお渡しした上でご説明しています。
- 当社は、情報を適切にお客様にお伝えするための手段として、お客様のご希望や状況に応じて、多様な手段を設けています。具体的には、アフラックサービスショップへの来店による面談及び訪問による面談、インターネットを活用した Web 面談のほか、電話やメールで相談を承り、ご意向を確認のうえご提案を行っています。
- 当社は、お客様に最適な保険商品の提案・販売や保険契約の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。

### 方針 2. お客様への最適な商品のご提案

当社は、お客様との十分かつ適切なコミュニケーションを踏まえ、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。

- 当社は、お客様に保険商品をご提案するに先立ち、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明示、説明しています。
- 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説明しています。また、「意向確認書」を用いてお客様のご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。
- 当社は、ご高齢のお客様に対しては、対面募集時に親族（子、孫等）の同席を推奨しています。親族など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付け後に販売した者とは別の担当者が、お客様のご意向をいま一度確認する等の対応を行っています。
- 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。

### 方針 3. お客様への良質なサービスのご提供

当社は、ご契約後の保険金・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などにおいて、正確かつ迅速にお客様に配慮した対応を行います。また、お客様のライフステージの変化に合わせて、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・給付金の請求、ご契約者名義やご住所、口座の変更のお申し出などに対して、迅速で正確、丁寧な対応に努めています。
- 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、書面や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。
- 当社は、アフラックの提供する AANET システムにおける販売データ管理において、お客様一人ひとりについてのご契約前からご契約後のフォローなどの対応履歴を記録し、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。
- 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、ご契約後も適切なタイミングで、電話やダイレクトメール等によって、ご契約内容確認のご案内や、お客様のライフステージの変化に合わせて、適切なアフターフォローを行っています。  
なお、電話やダイレクトメールを希望されないお客様にはそれぞれのご要望に合わせた対応をしています。

#### 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、定期的な社内会議において、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。
- 当社は、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。
- 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あり、取扱商品はアフラック生命および SUDACHI 少額短期保険のみであるため、複数の保険会社間における手数料等の大小によってお客様との利益相反が起こることがない代理店形態となっています。
- 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に、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を提案できていたかどう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。

#### 方針 5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育

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、お客様本位の業務の実践を従業員の評価体系に適切に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

##### <主な取り組み>

- 当社は、「勧誘方針」を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、集合研修やeラーニングなどを通じて、お客様視点に立脚したお客様への対応、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。
- 当社は、保険募集やコンプライアンスの教育として、従業員に対し、当社独自の教育体系の整備・実施を通じて、お客様対応の品質向上を図っています。また、アフラック生命の

研修やeラーニングなどを用い、業務知識の向上や対応スキルの向上に努めています。

- 当社は、お客様の満足度や、ご意向にあった商品を提案できていたかどうかを測る指標として、契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況を従業員ごとにモニタリングし、コンプライアンス面も含めて評価を行っています。