2024 年 3 月 20 日
株式会社オオツカ

お客さま本位の業務運営に関する方針

「お客さま本位の業務運営に係る方針」に対する主な取り組み内容は以下の通りです。

方針１ お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等【原則２】【原則 7】
「お客様第一主義を徹底し、お客様の利益に資する価値を提供します」という当社の経営理念に則り、お客様に最大限の利益、およびサービスを提供するために【お客さま本位の業務運営に関する方針】を策定・公表するとともに、【お客さま本位の業務運営に関する取組結果（KPI）】を公表いたします。なお、継続的に本方針に取り組むことで真にお客様本位の代理店であり続けるために努めます。

【具体取組】
・当社は、生命保険協会の運営する「代理店業務品質評価制度※」の認定代理店として当該制度の評価基準に則り、顧客対応、アフターフォロー、個人情報保護、ガバナンスにおける体制整備を実現することで、真にお客様に寄り添った業務運営の実現に努めております。
※参考 URL①：代理店業務品質評価制度とは
https://www.youtube.com/watch?v=nTm2PoUNNmU
※参考 URL②：代理店業務品質評価制度 認定代理店・当社紹介ページ
https://www.seiho.or.jp/quality_result/list/000103.html

・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、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、【お客さま本位の業務運営に係る方針】を取締役会にて制定し公表しております。 併せて、当該方針の定着、浸透に向けた社内教育も実施しております。

・お客様からいただいた声・ご意見は常に全募集人が閲覧できるシステム（お客様の声管理システム）を導入しており、お客様よりいただいた声・ご意見は定期的に経営会議で共有しながら、原因の追究・対策の検討をすることで再発防止に努めております。

・本方針に継続して取り組むことでお客様本位の業務運営を実現するために、社内の経営会議にて定期的に審議を重ねた上で、取り組み状況を定期的（毎年 3～4 月頃）に公表します。なお、本方針の見直しが必要な際は、定期的な公表時期に関わらず、本方針の改定を実施することで、常にお客様本位の代理店を目指してまいります。

方針２ お客様の最善の利益の追求【原則 2】【原則 6】

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、法令等を遵守し、以下の事項に対してお客様の保険、その他の金融商品に関する知識、保険商品への加入目的、お客様のご年齢、ご家族状況、財産状況等を考慮し、適切な提案を徹底することでお客様の最善の利益を追求いたします。

【具体取組】

① お客様のご意向等を踏まえた商品提案

・当社は、「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」に基づき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、社内規程の制定や定期的な研修を実施しております。その上で、生命保険協会による代理店業務品質の調査、ならびに株式会社アイリックコーポレーション（フランチャイズ本部）による外部監査を年 1 回ずつ実施することで、適切な業務運営体制を維持・管理しております。

・株式会社アイリックコーポレーション提供の『保険 IQ システム』を用い、お客様のライフプランやお客様のご希望の保険を可視化することで、数多くの保険商品の中からお客様のご意向に沿った保険を客観的に選択するためのサポートをします。併せて、お客様のご意向に合った商品を検索することができるので、各保険会社の代理店手数料基準に関わらない商品提案を可能にします。

・ご提案する商品がお客様のご意向に合致しているか丁寧にご説明した上で、意向把握確認書を用いてお客様のご意向に合ったご案内となっているか必ず確認をしており、申込後にも当社独自の「意向確認チェックシート」を使って適切なご案内ができたか募集人個人、及び拠点長（各店舗の店長）等の上席者が確認する体制を整備しております。

② 適切な情報提供

・お客様に必要な保障（補償）をご理解いただくために、公的保険制度等の情報をコンサルティングブック（全拠点に標準装備）を用いてご案内した上で、お客様のご年齢、ご家族状況、財産状況等に照らした必要保障（補償）額をご案内しております。

・また『保険 IQ システム』にてライフプランシートを作成することで、お客様の今後の収支予測等の把握に努め、より具体的、かつお客様のライフプランに沿った保障（補償）の理解に繋がるよう情報提供に努めております。

・各保険会社の「契約概要」を用い正しく商品内容をご理解いただき、かつご契約前に必ず「注意喚起情報」を読み上げた上でお渡しすることで、お客様に商品をご理解いただくよう徹

底しております。

③ ご高齢者等の配慮すべきお客様へのご案内

当社は、相談開始時点で 70 歳以上の方をご高齢者と定義しております。一般的に、お客様の年齢がご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考慮し、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・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう徹底しております。

・また、障がいのあるお客様に配慮すべき事項の研修等での周知を通じて、障がいのあるお客様に対して、適切な対応が行える取り組みを進めております。

④ 外貨建て保険・変額保険等の特定保険契約のご案内

・特定保険契約のご案内にあたり、ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品であることを充分にご理解いただけるよう説明に努めております。

・なお、お客様の保険その他金融商品に関する知識、ご加入目的、ご年齢、ご家族構成、財産状況等を把握した上で、お客様に応じた適切なご提案を行っております。ご説明の際には、当該商品の「契約概要」「注意喚起情報」「設計書」を用い、為替、市場金利等の変動リスクやお客様にご負担いただく手数料（保険契約関係費、資産運用関係費等）、解約返戻金が総支払保険料を下回るケース等を含めたシミュレーションも必ず手交し、説明することで特定保険契約についてご理解いただけるよう最善を尽くします。

・ご契約後も定期的に連絡をすることで長期的にフォローする取り組みを進めております。

方針３ 利益相反の適切な管理【原則 3】【原則 5】

お客様第一主義という経営理念に則り、お客様のご意向に合った商品を客観的に選択できるシステムを導入し、適切な保険提案に努めるとともに、適切な募集管理体制の管理、維持、改善を行っております。

【具体取組】

・当社は、複数の保険会社と募集代理店委託契約を締結することを通じて商品ラインナップの拡充に取り組んでおります。多数の保険会社商品を取りそろえることで、株式会社アイリックコーポレーション提供の『保険 IQ システム』を使った商品提案の幅を充実させることができます。当該システムは、募集手数料などの水準に拘ることなく、お客様のご意向に沿った商品選択ができますので、募集販売プロセスを標準化することを可能にしております。

・併せて、定期的に保険会社による当社社員への研修を実施することで、募集プロセスの定着、ならびに幅広い商品知識の定着を図り、お客様のご希望に沿った商品選択のサポートに努めるだけでなく、適切な募集プロセスに則った情報提供をすることができます。

・また、当社は、保険募集に携わる社員が上記に記載の「お客様のご意向等を踏まえた商品提案」を適切に実施しているか検証するため、定期的に保険募集部署から独立した内部監査部門による点検を行っております。具体的には、お客様のご意向と提案商品との関係について記録した帳票等について、定期的にサンプル点検を行うほか、必要に応じて社員に直接ヒアリングを行う等、適切なご提案が行われていたかどうかの検証をしております。 上記の点検は、生命保険協会による代理店業務品質の審査、株式会社アイリックコーポレーション（フランチャイズ本部）等の外部組織からも定期的に同様の点検を実施いただいております。

・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、コンプライアンス委員会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まいります。

方針４ 手数料等の明確化【原則 4】【原則 5】

外貨建て保険・変額保険等の特定保険契約商品をご案内する際に、以下の特に重要な項目について「契約概要」「注意喚起情報」等を使用し、お客様に丁寧に説明した上で充分にご理解いただくよう努めております。

① 保険料の一部が保険契約の締結・維持・管理等に係る費用に充当されること
② 為替相場、市場金利、運用実績等の影響を受けて損失を被る可能性があること

【具体取組】

・特定保険契約の提案にあたって、適合性の原則に沿ったお客様のご状況を把握した上で、申込前に「契約概要」「注意喚起情報」を用いて、お客様にご負担いただく手数料とお客様に損失・不利益等が生じる可能性についてご理解いただくよう努めます。なお、当該ご案内については、全件「適合性確認チェックシート」にて事後チェックを実施し、全てシステムに記録を残しております。

・なお、変額保険の申込をする際は、保険会社の申込時確認コールを必ず実施しており、社外組織からも“お客様に特定保険の性質をご理解いただいていること”を客観的にご判断いただいております。

方針５ 重要な情報のわかりやすい提供【原則 5】

お客様に正しく保険商品をご理解いただけるよう、当社ではお客様への保険商品のご案内時に専門性の高い事項についてわかりやすく、かつご提案する保険商品の比較、推奨理由を明瞭にご案内いたします。特に注意すべき特定保険契約等の投資性の強い商品のご案内時には、お客様に生じる損失、不利益についてご理解いただくまで丁寧にご説明いたします。
※なお、当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の【原則 5・注 2】については、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておりませんので、非該当となります。

【具体取組】

・保険商品の提案時、提案後、申込前にお客様のご意向を都度確認し、お客様のご意向の合致、およびお客様にご納得いただいていることを確認したうえで、保険の契約をしていただけるよう努めております。

・なお、保険商品の提案時には公的保険制度、税制などお客様の知識、経験、財産状況等を鑑み、適切な情報提供をするよう取り組んでおります。

・ご高齢なお客様に関しましては、判断能力や理解度を確認しながらご案内いたします。

方針 6 お客様にふさわしいサービスの提供【原則 5】【原則 6】

当社は、お客様のご意向を丁寧に伺った上で、お客様の加入目的、ご年齢、ご家族構成、財産状況、金融商品の取引経験、保険やその他の金融商品に関する知識など多様な情報を適切に理解し、お客様とそのご家族に最適な保険商品、ならびにサービスの提供に尽力いたします。

※なお、当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の【原則 6・注 2】について、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨していないため、【原則 6・注 3】は、金融商品の組成に携わっておりませんので、非該当となります。

【具体取組】

・お客様のご意向やご職業、財産状況等をお伺いした上で、株式会社アイリックコーポレーション提供の『保険 IQ システム』にてライフプランシートを作成し、お客様に今後起こりうるリスク、ライフステージ毎に必要な保障（補償）をご理解いただき、保険商品を提案いたします。

・保険商品の比較にあたっては、『保険 IQ システム』を用いて、お客様のご意向に合わせた条件に絞って商品選定を行います。当該システムを利用することにより、客観的にお客様に合った保険商品の比較を実現します。

・外貨建て保険、変額保険等の特定保険契約をご案内する際は、適合性の原則に基づき、お客様の加入目的、ご年齢、ご家族構成、財産状況、金融商品の取引経験、保険やその他の金融商品に関する知識等を把握した上で、保険商品を提案いたします。なお、必要に応じてご親族の方にご同席いただき、保険商品の特性等についてより一層ご理解を深めていただけるよう努めます。

方針 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則 7】

当社に所属する募集人が、真にお客様本位の業務運営を実現するために、定期的な研修の実施、従業員の評価体系の整備、資格取得を促進する制度を導入しております。

【具体取組】

・当社では固定給メインの給与制度を採用することで、インセンティブ等のために募集人都合でお客様に保険提案、商品比較をすることがないよう人事制度を構築しております。

・なお、保険に限らず幅広い知識を取得するために資格取得支援制度を設けており、当社の従業員が自ら進んで資格取得することができるよう福利厚生を充実させております。

・法令を遵守した適切な保険提案の実践に向けて、毎週社内研修を実施し、保険やその他関連する法律に対する理解を深めるとともに、社内規定に則った保険募集行為を実現できるよう努めております。