

お客さま本位の業務運営にかかると取組方針と取組状況の整理

	取組方針（FD宣言）	取組状況（取組結果）※実際に何をしたか
考え方	<p>当社は「お客さまが”人生の勝利者”となるためのお役に立ちたい」を実現するべく、全国に拠点を有する乗合代理店として営業活動を展開しております。保険業界はデジタル化の進展や社会的課題などにより環境が大きく変化しています。当社が今後もお客さまに選ばれ続ける代理店となるためには、こうした変化に対し臆することなく果敢にチャレンジし、自らも変化し続けることが肝要と考えております。</p> <p>こうした点を背景として、お客さまの最善の利益の追求が当社の収益の拡大につながり、ひいては代理店としての成長の源泉となることを社員一同が認識したうえで、お客さま本位の業務運営として以下の取組を実行いたします。</p>	<p>株式会社ウインライフ（代表取締役 廣井 孝光、以下「当社」といいます）は、2022年度（2022年1月1日～2022年12月31日）における、「お客さま本位の業務運営に関する宣言」に基づく取組状況をまとめましたので、公表いたします。</p> <p>弊社は、全国展開の乗合代理店として、「お客さま一人一人のニーズに合致した無理のない、また無駄のない保険商品ご提案のため、共に考え、お客に立てる代理店をミッションとして掲げております。さらに行動指針としまして、その行動は、「お客さま」のためになりますか、「ウインライフ」のためになりますか、「保険会社」のためになりますか、「自分自身」のためになりますか、この4つのためになりますかを常に自問し行動することを掲げております。</p> <p>2022年度は、引き続き本経営理念の浸透を図っております。具体的な方法としましては、コロナ禍の変化に伴い各種会議体を集合形式で開催することで浸透の強化を図りました。特に集合形式の全国支店長会議を3年ぶりに大阪で開催いたしました。</p> <p>当社では、経営理念をベースに顧客本位の業務運営の実現を目指してまいります。</p>
	<p>取組方針1. お客さま本位の業務運営を推進するための取組</p>	<p>取組状況1. お客さま本位の業務運営を推進するための取組</p>
①	<p>当社は保険のプロフェッショナルとして高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行することで、お客さまの最善の利益の追求を実現いたします。</p> <p>個々の社員が取組方針に基づき推進する具体的な活動を、十分理解し実行できるよう以下の項目に取組み、企業文化としての定着を図ってまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本方針を社内イントラネット（名称：損保クラウド、以下同じ）に掲示し、全社員への周知を図ります。 ・本方針の浸透を目的とする社員向け研修を企画し、実行いたします。 ・本方針に関する取組状況を検証するための指標として、KPI（評価指標/Key Performance Indicator）を当社ホームページ上にて公表いたします。 ・本方針は年に一度定期的に見直すこととし、お客さまのみならず取引保険会社にも十分にご理解いただきます。 ・本方針の推進は経営企画室がその業務を担い、社内地域本部・部支店と協働して取組を実行いたします。取組の遂行状況は半期ごとに役員会に報告され、当社ホームページ上にて公表いたします。 	<p>方針1については、以下を実施しました。</p> <p>（1）お客さま本位の業務運営方針について当社ホームページ及び社内向けとして損保クラウドに掲載しております。</p> <p>（2）本宣言に基づく取組内容（取組結果）およびKPIを当社ホームページに掲載いたしました。（2023年6月）</p> <p>（3）2023年度コンプライアンス・プログラムに「本宣言の周知」を盛り込んでおります。</p> <p>（4）本宣言に基づく対応は経営企画室主導で行い、経営計画のレビューを行い、PDCAに基づく改定に繋げております。</p> <p>（5）内部監査室は、98拠点に対し、募集管理の適切性等内部監査を実施しました。なお、内部監査方針に関して、より実効性を高めるため2023年度中の見直しを検討中です。</p>
	<p>取組方針2. お客さまへのわかりやすいご説明、最適な商品・サービスご提供のための取組</p>	<p>取組状況2. お客さまへのわかりやすいご説明、最適な商品・サービスご提供のための取組</p>
②	<p>当社は経営理念におけるビジョンに「お客さま一人一人のニーズに合致した、無理のない、また無駄のない保険商品ご提案のため、共に考えお役に立てる代理店」を掲げ、バリューにおいて社員がとるべき行動を定めています。これら具現のために保険募集に際し、以下のとおり対応いたします。</p> <p>（1）募集活動の明確化と実行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険のご提案にあたっては、まず「お客さまのことを十分に知ること」が重要であり、次にお客さまのニーズを明確にし、そのうえで適切なご提案を行う必要があります。当社では、お客さまの意向把握、情報提供等における正確性担保の観点より対面による募集活動を軸としております。他方、お客さまのご意向を踏まえ、取引保険会社が提供するDX（デジタル・トランスフォーメーション）を利用した便益のある仕組み等を検討し、ご提案いたします。 ・当社ではお客さまの便益の観点から口座振替等のキャッシュレス契約を推奨いたしております。 ・募集に際しては、募集形態を問わずお客さまに十分なご理解をいただくために、時間的に余裕のある対応を実行しております。具体的にはご契約の更改の場合、約2ヵ月前よりご連絡を含めた募集活動に着手いたします。 <p>（2）お客さまの属性に合わせた適切なご提案及び情報のご提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまのご意向やライフプランに加えて、外貨建保険や変額保険等（特定保険、以下同じ）といった市場リスクが存在する商品に関しては、資産の状況や取引のご経験、取引の目的等を把握いたします。こうした情報やお客さまのニーズを踏まえ、おすすめの商品、サービスの選定理由、メリット・デメリット等の商品内容及びリスク内容等を保険会社の各種資料等を活用しながら、わかりやすく丁寧にご説明いたします。なお、特定保険に関しましては、お客さまにご負担いただく諸費用について、取引保険会社から提供される情報に基づきご案内いたします。 ・高齢のお客さまへの募集に際しては、商品・サービスのご提案においてお客さまにご理解ご判断いただくための十分な時間の確保及び社内ルールに則したご対応に引き続き努めてまいります。 <p>（3）お客さまへおすすめの商品・サービスについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまへおすすめの商品・サービスは年度ごとに見直しを図ることとしております。 <p>商品・サービスの推奨に際しては、個々の社員の販売実績、取引保険会社との関係性を要件として決定いたしますが、募集を通じて当社が得る手数料等、お客さまの状況やご意向に関係のない理由に基づき（お客さまと社員の利益が相反する場合には、その内容は影響を含む）、おすすめの商品・サービスを決定することはいたしません。</p>	<p>方針2については、以下を実施しました。</p> <p>（1）募集活動の明確化と実行</p> <p>①コロナ禍における募集形態について、対面による販売を基本としつつも面談機会の減少を回避するため一部オンライン面談を実施しています。②お客さまの利便性向上、ペーパーレスによる社会貢献等の観点から、保険会社が提供するデジタル手続きについて、お客さまの属性を踏まえ推進を図っております。</p> <p>③更改もれ等防止のための早期対応について、個別指標管理による管理の強化に着手しております。特に2022年度は全地域で推進を図ったことにより大幅な改善を実現しました。</p> <p>④キャッシュレス契約について、個別指標管理による推進の強化に着手しております。</p> <p>⑤特に2023年度より、取引保険会社が規定する業務品質改善にかかる各種指標に関し、取組方針を明確にしたうえで一層の改善に着手しております。</p> <p>（2）お客さまの属性に合わせた適切なご提案及び情報のご提供</p> <p>①特定保険の販売が増加している実態や、法令や業界ガイドライン等の改正を踏まえ、これら商品のご加入をご希望されるお客さまへの、より適切な募集遂行に向けた社内研修を強化いたしました。</p> <p>②ご提案の際、特定保険に関する項目、顧客属性（財産の状況や投資経験の有無等）を追加した「ご意向把握質問シート」を活用しております。</p> <p>③特に高齢のお客さまへの対応については、関連する対応履歴ルールの定着を図ることで、その適切性を確保しています。</p> <p>（3）お客さまへおすすめの商品・サービスについて</p> <p>①各社の商品改定等の情報につき、定期的な情報共有の機会を設定するとともに、損保クラウドの活用により関連情報の適時発信を行っています。</p>
	<p>取組方針3. お客さまに適切に対応するための社員教育の取組</p>	<p>取組状況3. お客さまに適切に対応するための社員教育の取組</p>
③	<p>本方針における「お客さまの最善の利益追求」のため、個々の社員が高度な専門性を有し、かつ職業倫理を保持することを前提とした社員教育方針及び計画を策定し実行いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスク及びリスク関連情報の適時のご提供や多様化する商品・サービスにおいて最適なご提案の実行を担保するべく、上記教育方針・計画の内容を個別教育・研修カリキュラムとして具体化、実施いたします。 ・カリキュラムは、コンプライアンス関連の教育・研修等、全役職員を対象とするものから、商品分野別ならびに社員個々の属性及びレベルに応じた研修カリキュラムを実施いたします。また、PDCAサイクルにより継続的に研修内容の改善を図ります。 ・特定保険商品分野や高齢のお客さまへのご対応等に関しては、通常より一層の配慮を要する募集活動と位置づけております。特に個別の教育・研修カリキュラムを策定・実施のうえ、お客さまへのご対応につき適切性を確保いたします。 	<p>方針3については、以下を実施しました。</p> <p>①年度コンプライアンス計画を策定のうえ、関連する研修を実施いたしました。なお、研修の記録については損保クラウド内で管理を行っています。</p> <p>・支店コンプライアンス研修（月度）について。本研修の内容は、時機を見たタイムリーな情報を織り込む形で本社が作成し、拠点向けに提供しております。また、一部地域拠点においては、独自に地域密着の好事例の発信、共有を実行しております。</p> <p>②組織拡充に伴う新設支店長向けの研修を開催しました。</p> <p>③コンプライアンス関連以外の研修開催については、研修の有効性・効率性の確保の観点からプロジェクト型の個別研修プログラムを立案、実施いたしました。</p>
	<p>取組方針4. “お客さまの声”を経営に活かす取組</p>	<p>取組状況4. “お客さまの声”を経営に活かす取組</p>
④	<p>日常の募集活動において、お褒めの言葉を含め“お客さまの声”を頂戴しております。当社では、“お客さまの声”を有用な情報と位置づけ、収集・分析の合理的な仕組みを構築し運用いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの声の分析・評価を経営企画室が中心となり実行し、好事例を含め適宜全社へ向けた周知を図ります。 ・取引保険会社各社が実施しているお客さま向けの各種アンケート結果は、当社にとって有用な情報と位置づけております。情報の有効活用に向け、これも経営企画室が中心となり関係各社との関連情報の共有、分析、意見交換を実施し、当社の経営や社員教育に活用いたします。 	<p>方針4については、以下を実施しました。</p> <p>①お客さまの声2,468件のうち、苦情は918件となっています。</p>
	<p>取組方針5. お客さまへのご契約後のサポートに関する取組</p>	<p>取組状況5. お客さまへのご契約後のサポートに関する取組</p>
⑤	<p>当社ではご契約時点だけでなく、ご契約後の保険金・給付金等のお支払い、ご契約内容の確認・変更手続きのサポートを行っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご契約後に生じるお客さまの生活環境変化、経済状況の変化等により生じる各種手続きや新サービス等の有用な情報提供等を目的として、携帯番号、メールアドレス等、お客さま情報の網羅的かつ適正な取得及び管理を実行いたします。 	<p>方針5については、以下のとおり対応いたしました。</p> <p>①お客さま情報の網羅的な収集を目的として、携帯電話番号の確認、入力 of 推進強化を継続しております。</p> <p>②特定保険契約のフォローアップ体制の構築に着手いたしました。</p> <p>③2022年3月に発生した福島県沖地震では、一部保険会社と連携の上被災されたお客さまの事故処理状況一覧を共有（毎週更新）。適時保険金請求手続きにかかるサポートを実行いたしました。</p>

<補足>当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売推奨しておらず、また金融商品の組成にも携わっていないため、金融庁原則（原則5（注2）、原則6（注2）（注3））については対象としておりません。