

「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結果（2021年）

・当社は、お客様の一生涯における「安心のパートナー」であり続けるという企業理念をより具体的に実践するため「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容※」を策定・公表しています。

(<https://www.tsusan.co.jp/customer/>)

・今回、「お客様本位の業務運営に係る方針」および「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」を踏まえた取り組み結果を振り返り、お客様本位の業務運営の更なる実践を図るべく、2021年の取り組み結果について公表します。

※従来、「お客様本位の業務運営に係る取り組み状況」として公表をしていたものを、今回から、「お客様本位の業務運営に係る取り組み内容」と改めます。

### 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、お客様の資産状況等に応じた必要保障額や、病気の治療に関する情報等、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各種書面に基づき、お客様のご不明点を確認しながら行います。

#### <取り組み内容>

■当社は、保険商品のご案内にあたり、保障を持つ必要性、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や公的医療保険における高額療養費制度、進歩するがん治療の動向、死亡保障の必要保障額、老後の資産形成の考え方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ご勤務先の福利厚生制度、健康保険制度を踏まえた保険商品のご提案を行っています。

#### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■パンフレットやチラシ等の活用方法（使用するタイミングや、強調してご説明すべき重要なポイント等）について、上席者から担当者に対して、週に1回程度指導を行っています。また、お客様に対して情報提供や保険商品のご提案を行う際は、上席者が同席し、担当者の対応状況（資材に沿って説明すべきポイントを漏れなく説明しているか、誤った説明を

していないか等)を確認しています。なお、上席者の同席は、担当者の経験度合に応じて、週に複数回から月に1回程度実施しており、同席時の内容を踏まえた振り返り・指導を行うことで、より分かりやすい説明ができるよう取り組んでいます。

【原則5（注3、注4）、原則6（注1、注5）】

<取り組み内容>

■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、お客様にお渡しした上でご説明しています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■担当者は、「契約概要」「注意喚起情報」を常備・持参し、お客様に対して当該書面を用いてご説明を行っています。なお、ご説明の実施状況については、前述の上席者による同席時に確認しています。

【原則5（注1、注5）】

<取り組み内容>

■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お説明ができるよう、多様な手段を設けています。具体的には、対面、Web、コールセンター等を利用したご相談やご提案を承っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■お客様のご要望や状況に応じて、対面、Web、電話による保険商品のご提案を行っています。2021年は約17,000件のご提案を行っています。なお、2021年のご提案件数の内訳は以下のとおりです。また、ご提案の他、ご契約のお手続きや各種ご相談についても承っています。

対面でのご提案：10,797件（来店含む）

Webでのご提案：1,752件

コールセンターでのご提案：4,134件※

※コールセンターの件数は、当社からお客様に対して説明資料を送付した後、電話でご提案を行った件数です。

【原則2（注）を含む】

<取り組み内容>

■当社は、お客様が外貨建保険や変額年金保険等の運用実績により保険金額が変動する投資性保険商品（保険業法において規定する特定保険契約）を検討される際には、他の金融商品と比較検討される可能性が高いことを考慮し、利益相反にならないようお客様へ適切な情報提供を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■外貨建保険や変額年金保険等の運用実績により保険金額が変動する投資性保険商品は、株価変動リスクや為替相場の変動リスク等により、お客様が損失を被る可能性があります。一方、当社は、当該商品の販売に伴い保険会社から代理店手数料を受け取るため、当該リスクを十分に説明せずに当該商品を推奨・販売した場合、お客様との間で利益相反が生じる可能性があります。従って、「契約概要」「注意喚起情報」を用いて、当該リスクについてご説明を行い、正しくご理解いただいたうえでご加入を検討いただくことで、利益相反が生じないように努めています。なお、ご説明の実施状況については、前述の上席者による同席時に確認しています。

また、お客様に対して株価変動リスクや為替相場の変動リスク等を正しくご説明できるように、投資性保険商品を取り扱う担当者は、保険会社による商品研修等を受講しています（2021年の研修実績：7回）。

【原則4、原則5（注1）】

<取り組み内容>

■当社は、お客様に最適な保険商品の推奨・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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■保険契約をご継続中のお客様に対して、給付金等のご請求の受電対応（2021年給付請求受付数は2,408件）や、最新の商品情報を掲載したダイレクトメールの発送、面談や電話による保障内容確認等を実施しています。

【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、お客様の価値観やライフプランをお伺いすることを通じてお客様のニーズを的確に捉え、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ご提案します。

<取り組み内容>

■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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■当社は、勧誘方針において法令等の遵守、お客様への最適な商品のご提案、個人情報の適切な取扱いなどを掲げており、2021年も当該方針に沿った活動を行いました。なお、活動の実施状況については、前述の上席者による同席時に確認しています。

【原則5】

<取り組み内容>

■当社は、お客様に保険商品をご提案するにあたり、アフラック生命グループの代理店であることおよび第三分野商品（がん保険・医療保険・介護保険・就業不能保障保険等）はアフラック生命保険、ご健康状態等を理由に、アフラック生命保険の医療保険のお引き受けが難しい場合はSUDACHI少額短期保険、第一分野商品（定期保険・終身保険等）で保険金額200万円以上はオリックス生命保険、200万円未満はアフラック生命保険、変額保険はアクサ生命保険、損害保険は東京海上日動火災保険（昭島支店のみ取り扱い）をお勧めしている旨を明示、説明しています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■お客様との面談の際には、「当社推奨方針等のご案内」を用いて、取扱保険会社・推奨方針について面談の冒頭にご説明を行っています。なお、ご説明の実施状況については、前述の上席者による同席時に確認しています。

【原則5】

<取り組み内容>

■当社は、お客様に保険商品をご提案するにあたり、「意向把握シート」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、「意向把握シート」および各保険会社の「意向確認書」によっ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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■「意向把握シート」により「ご希望の保障分野」の当初のご意向を把握・記録し、ご意向に沿った保障分野の商品をご提案しています。また、「意向把握シート」および各保険会社の「意向確認書」によってお客様の最終的なご意向とお申込み内容が合致していることを確認・記録しています。

なお、上記プロセスの実施状況については、取扱担当者とは別の担当者がお申込みの都度、確認しています。

【原則5（注1、注3）、原則6（注1、注2）】

<取り組み内容>

■各保険会社の保険商品・サービスは、ある特定の領域（がん保障、医療保障、介護保険、就労所得保障保険、定期保険、終身保険、変額保険等）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、特約の付加もしくは複数商品のご加入をお勧めしています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 当社独自作成の資料を用いて、各保障領域や各保険商品の加入目的や特徴などをご説明するとともに、複数の保障領域をご希望されるお客様に対して、「特約の付加」「複数商品への加入」という複数の手段があることをご説明し、様々なプランを比較、検討いただけるようご提案しています。なお、実施状況については、前述の上席者による同席時に確認しています。

【原則2（注）を含む）、原則5、原則5（注2）、原則6（注1）】

<取り組み内容>

- ご高齢のお客様に対しては、対面による募集時に親族（配偶者または3親等以内の親族）の方に同席をいただいた上で保険商品をご説明する、あるい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等の対応を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- ご高齢のお客様に対して、取り組み内容に記載の対応を全件実施し、実施状況の記録および保険会社への報告を行っています。なお、対応状況については、取扱担当者との別担当者がお申込みの都度、確認しています。

【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。

<取り組み内容>

- 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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 保険金・給付金のご請求については、専門部署において、給付手続きの方法や、商品内容などの知識に長け、ご請求のお手続きに習熟した担当者が、親身で分かりやすい説明に努めています（2021年1-12月給付請求受付数：2,408件）。また、ご契約内容の各種変更手続きのお申し出等については、エリアごとの担当者や内勤事務スタッフが、お客様のご要望や状況に応じて、対面、Web、電話を活用し対応しています（2021年受付の請求・変更手続き件数は15,802件）。

【原則2（注）を含む】

<取り組み内容>

- 当社は、顧客管理システムを使用し、お客様一人ひとりの対応履歴を記録しており、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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■顧客管理システムへの対応履歴の記録については、四半期に一度、IT部門がデータを抽出し、対応予定データと突合することで入力漏れがないかチェックを行っています。なお、入力漏れを発見した際は、担当者に対して入力するよう指導しています。

また、お客様と対応する際は、過去の対応履歴を確認のうえ、当時の経緯や状況を踏まえたコミュニケーションを通じ、お客様満足度の向上に努めています。

【原則2（注）を含む】

<取り組み内容>

■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の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、お客様お一人ひとりに合わせたアフターフォローを行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■各団体の所属員の方に対する相談会等の開催や、ご契約内容の確認ポイント等を記載したダイレクトメールの送付（年間約6万人の契約者の方へ送付）等の活動を通じて、ご契約内容のご案内を行いました。その際、お客様やそのご家族の方々のご年齢やライフステージ（入学、就職、結婚、退職など）の最新状況を確認し、ご契約内容の見直しのご提案も行っていきます。

【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担当者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。

<取り組み内容>

■当社は、経営陣も参画のうえ、月次で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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■保険募集の適切性等をモニタリングすることを目的に、契約審査委員会を毎月実施しています。当該審査会では、苦情、意見・提案、感謝・お礼といったお客様の声や、保険商品のご提案時に遵守すべきルールの実施状況、ご契約の謝絶や解約等の発生状況のモニタリングを通じ、お客様対応やご提案プロセスの検証・改善指導等を実施しています。一

例として、お客様のご健康状態を理由に契約をお引き受けすることができなかつたり、早期にご解約されたりするような契約を多く取り扱っている担当者に対しては、ご案内時の経緯の確認を行い、必要に応じて指導を行っています。

また、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に関しては、個人情報保護委員会にて、個人情報保護に関するルールの遵守状況の確認やプライバシーマーク認証に関する対応方針の審議等を行い、プライバシーマーク適格更新審査時に指摘のあった事項への対応等の態勢強化を図っています。

【原則2、原則7（注）を含む】

#### <取り組み内容>

- 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。

#### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 2021年にいただいた「お客様の声」は241件でした。なお、「お客様の声」の内容は、保険会社に適時適切に共有するとともに、毎月社内へも周知共有し、アフターフォローを行う際や保険商品のご提案時に留意するよう促しています。

【原則2（注）を含む】

#### <取り組み内容>

- 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。

#### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 2021年11月にプライバシーマーク更新審査を受検しました。（更新完了は2022年4月）

【原則2（注）を含む】

#### <取り組み内容>

- 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、生命保険会社6社、少額短期保険会社1社、損害保険会社1社の取り扱い代理店ですが、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ることはありません。

#### <方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

- 複数の保険会社間における手数料の多寡によってお客様との利益相反が生じないよう、

保険種類ごとに、以下の①②の観点を総合的に勘案し、あらかじめお客様にお勧めする保険会社を選定しています。また、選定した推奨保険会社等を明記した「オープニングシート」を作成し、お客様へ提示のうえ、保険商品のご提案を実施することで、お客様との間に利益相反が生じない態勢を構築しました。

①直近の販売実績（2021年4月から2022年3月までの販売実績）

②保険会社のお客様サポート体制の充実度（保険金・給付金の支払対応、被保険者に対する付帯サービスの内容、小児がん患者・家族への支援など）

【原則3】

<取り組み内容>

■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。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■保険募集の適切性等をモニタリングすることを目的に、契約審査委員会を毎月実施しています。当該審査会では、苦情、意見・提案、感謝・お礼といったお客様の声や、保険商品のご提案時に遵守すべきルールの実施状況、ご契約の謝絶や解約等の発生状況のモニタリングを通じ、お客様対応やご提案プロセスの検証・改善指導等を実施しています。一例として、ご健康状態を理由に契約をお引き受けすることができなかつたり、早期にご解約されたりするような契約を多く取り扱っている担当者に対しては、ご案内時の経緯の確認を行い、必要に応じて指導を行っています。

【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担当者の教育等

当社は、担当者一人ひとりがお客様の一生涯における「安心のパートナー」であり続ける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測る指標を担当者の評価体系に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

<取り組み内容>

■当社は、「企業理念」、「行動倫理憲章」、「勧誘方針」といった担当者の考え方、行動の拠り所となる規範を定め、当社ホームページへの掲載や担当者へ冊子の配布等を通じ、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、お客様視点に基づく対応、社会に対する行動基準、コンプライアンス等について全担当者に教育を行っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■2021年は、全担当者に対し、「契約概要」「注意喚起情報」の交付・説明の重要性、「高齢者対応時のルール」、「サイバーセキュリティ態勢の強化」等の研修を実施しました。

【原則2（注）を含む）、原則6（注5）、原則7（注）を含む】

<取り組み内容>

■当社は、保険商品のご提案やコンプライアンスの遵守に関する教育として、主に対面にてお客様対応を行う担当者に対し、当社独自のコンサルティング研修の整備・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、主にコールセンターにてお客様対応を行う担当者に対し、業務知識、電話での対応スキル等のレベルに応じた研修制度を整備・実施し、お客様対応の品質向上を図っています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■主に対面にてお客様対応を行う担当者に対しては、各種保障の必要性の考え方、コンサルティング面談、資産形成の方法、相続対策、等の研修を行いました。また、主にコールセンターにてお客様対応を行う担当者に対しては、スキルレベルに応じた電話対応研修等を行うことで、お客様対応の品質向上を図っています。

なお、研修は講義形式だけでなく、ロールプレイング形式やパネルディスカッション形式、1対1でのミーティング形式なども取り入れることで、実践的な内容となるよう工夫しました。

【原則2（注）を含む）、原則6、原則6（注5）、原則7（注）を含む】

<取り組み内容>

■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、担当者に対して、ファイナンシャル・プランニング技能検定の資格取得を励行し、資格取得を上位職への昇格要件として位置付けています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■担当者に対するファイナンシャル・プランニング技能検定の資格取得励行の結果、2021年に新たに3名がFP技能士の資格を取得しました。2021年12月末時点で、ファイナンシャルプランナー（FP技能士1～3級、AFP、CFPのいずれかの資格保有者）は35名在籍しています。

【原則2（注）を含む）、原則6、原則6（注5）、原則7（注）を含む】

<取り組み内容>

■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、担当者単位での契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況をモニタリングし、コンプライアンス面も含めて、担当者の人事評価に反映しています。

<方針および取り組み内容を踏まえた取り組み結果>

■保険募集の適切性等をモニタリングすることを目的に、契約審査委員会を毎月実施し、担当者単位で保険募集時の比較推奨販売ルールの遵守状況、意向把握の状況、不成立・早期消滅・撤回・謝絶の発生状況をモニタリングしました。また、これらのモニタリング結果を四半期単位の人事評価に反映するだけでなく、評価者から評価内容のフィードバックや改善に向けたアドバイスを行うことで、お客様対応品質の向上を図りました。

【原則2（注）を含む）、原則6、原則7（注）を含む】