

お客様本位の業務運営に関する宣言 F D宣言 (Fiduciart LiaisonCommittee) (案)

山二総合サービス株式会社（以下『当社』とする）はお客様本位の業務運営実現のため当社の『人のそばに、夢のそばに。』という経営理念、行動指針のもと、お客様に満足と安心を与えられる会社を目指し『お客様本位の業務運営方針』を策定し公表いたします。

また、策定公表にとどまることなく、本方針を評価するための指標（K P I）を定め定期的に評価公表し、より良い業務運営実現のため、定期的に見直しを行います。

経営理念

私たちは会社の事業活動において以下を行動指針としています。

- 一、 常に変化に即応した思考と行動に徹する。
- 一、 常に限りなき市場への挑戦に徹する。
- 一、 常に走力を結集し目標への挑戦に徹する。
- 一、 常に省工数営業への挑戦に徹する。

社員一人一人がこの行動指針を遂行することが、会社の成長、さらにはお客様からの評価につながることを考えています。私たちは、企業メッセージ『人のそばに、夢のそばに。』のさらなる具現化、社会貢献活動の継続、事業の創造を推進し、お客様とともに未来を歩んでいきます。

基本方針

1 お客様の最善の利益の追求

当社は、経営理念に基づき、お客様のより良い暮らしをサポートするプロフェッショナルとして、多様化するご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。また、この実現に向け、社員の金融リテラシーのより一層の向上、および職業倫理観の醸成に努めます。また、お客様から頂いた「ご不満」「ご要望」「お褒め」のお声について真摯に受け止め、社内でのPDCAサイクルの徹底を図り業務品質の向上に努めます。

<<具体的取組>>

- 社員に対して定期的に研修を実施し、保険コンプライアンス知識や商品知識の習得に努めます。
- 「お客様の声」を真摯に受け取り、幅広く収集いたします。特にご不満や苦情に対しては、誠心誠意対応するとともに速やかに再発防止策を策定し実行いたします。

2 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って適切に業務を遂行し、「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の説明を丁寧に行い、販売手数料の多寡に影響されることなく、最善の商品を提供するよう努めます。あわせて、不当な乗換契約を行うことがないよう努めます。

<<具体的取組>>

- 保険代理業における「比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の対応が徹底されているか定期的に確認を行うことにより、利益相反の管理を徹底します。
- お客さまの利益を損なうことのないよう、お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、職業倫理感を高く持ち、あらゆる場面で法令や社会規範を遵守して行動して参ります。

3 手数料の明確化

当社は、保険会社と代理店委託契約を結び、東北財務局に登録された保険代理店です。損害保険は契約締結権、告知受領権があり、生命保険は契約締結権、告知受領権のない代理店です。年間の取扱保険料や保険会社が定める業務品質基準に応じて、保険会社から評価を受け、取扱保険商品の保険料に応じて一定の販売手数料を受領します。この販売手数料が保険代理店としての売上となります。また、保険会社から受け取る販売手数料は、保険会社、保険商品、払込方法等によって異なりますが、当社で定めた推奨方針に従い、保険商品を販売しており、保険会社から受け取る販売手数料の違いにより、お客さまへ提供するサービスや保険商品を変えることはいたしません。

<<具体的取組>>

- 保険募集の際に、契約締結前交付書面や注意喚起情報を用いて、ご負担いただく費用の内容や金額等について説明しているか、定期的にモニタリングを実施します。
- 保険責任者は契約経緯の記録を確認し契約が適切に行われているか都度確認します。

4 お客様にわかりやすい情報の提供

当社は、お客様のご意向を丁寧に把握するとともに、お客様への情報提供・ご提案にあたっては、重要事項や「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の説明を丁寧に行い、商品の内容をわかりやすく説明し、不明点や不安なく安心して頂けるご案内をいたすよう努めます。あわせて、公的保険制度等の有益な情報も適宜、ご提供することに努めます。

<<具体的取組>>

- お客様のご意向に沿った商品が販売されているかについて、「保険代理業における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の対応が徹底されているか定期的に確認を行います。
- 高齢者や障がいのあるお客様様については、親族の同席を依頼するほか、複数回複数人の募集人で対応するなど、より丁寧にご理解していただける対応を心がけます。

5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様との丁寧なコミュニケーションを通じ、お客様の金融知識や資産状況、加入目的、ニーズ等、お客様の状況をしっかりと把握するよう努めます。また、状況把握を踏まえて、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。

<<具体的取組>>

- 損害保険については複数の保険会社と乗合い、可能な限り多様なお客様のニーズに応えます。
- 保険事故が発生した際は、お客様の立場にたって迅速かつ丁寧に保険金請求までサポートいたします。

6 社員に対する適切な動機付け

当社は、経営理念に基づき、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。また、お客様の最善の利益をお守りするために、社員に幅広い知識を習得するスキルアップ支援や定期的な研修・教育を実施し、従業員個々の専門知識装着、金融リテラシーの向上と職業倫理観を高め、お客様に質の高いサービスを提供します。

<<具体的取組>>

- 定期的に研修を実施し、保険コンプライアンス知識や商品知識の習得に努めます。

お客様本位の業務運営に関する取組状況について

当社が掲げる顧客本位の業務運営方針に沿って業務運営がなされていることをお客様にご理解いただくため、当社は重要業績評価指標（KPI）を公表いたします。
毎年3月末の状況を同年9月末日処に公表予定です。

成果指標

取扱い保険会社は以下の通り。

損害保険 3 社 （契約保有件数 5 9 6 5 件）

三井住友海上火災保険株式会社 （代理店申請会社）

損害保険ジャパン株式会社

東京海上日動火災保険株式会社

生命保険 1 社 （契約保有件数 9 7 件）

三井住友海上あいおい生命株式会社

損害保険資格	損害保険トータルプランナー	2 名
	損害保険プランナー	1 名
	損害保険募集人資格	3 名

生命保険資格	生命保険大学課程	1 名
	生命保険一般過程	2 名

商品知識研修 <<保険会社主体講習>>

（三井住友海上WEB講習）

秋田支店月一勉強会	1 2 回
品質認定制度独自研修	4 回
代理店手数料体系研修	2 回
ワンポイント学習研修	2 5 回
代理店基礎講座研修	1 4 回
生命保険研修	4 回
商品関連研修	6 回
その他研修	1 8 回

（その他講習）

代理店サイバーセキュリティー総合研修	1 回
--------------------	-----

<<独自講習>>

コンプライアンスチェック 12回

自社コンプライアンス会議 12回

自己点検チェック 1回