

お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

有限会社メイジ(以下、「当社」といいます)は、「お客様本位の業務運営に関する方針」の実践に向けて、以下の取り組みを行います。

1. お客様本位の業務運営

お客様本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)を実現するため、当社はおお客様のニーズを的確にとらえて適切な情報提供とわかりやすい説明を行い、お客様の意向に沿った保険商品を提案します。

◆お客様の最善の利益の追求

当社は地域に根差した企業として、お客様のニーズやご意向に沿った質の高いサービスを提供することが、お客様の最善の利益になると考え、お客さまとの対話を大切にして、お客様を取り巻くリスクやご意向・ニーズを的確に把握し、最適な提案を行います。

<具体的な取組内容>

- 保険商品のご提案にあたっては当社の「保険募集の流れ」に沿った募集プロセスの通り提案を行います。お客様のご意向を的確に把握するための「意向把握シート」を使用します。

◆利益相反の適切な対応

当社はおお客様との利益相反の恐れのある取引について、お客様の利益が不当に侵害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。

お客様にとって良い保険商品をご提案するために、当社では以下のことを社内規定(「保険募集管理規定」、「意向把握及び比較推奨販売に関する規則」)に定めています。

- お客様への商品提供においては、当社の比較推奨販売方針に則るとともに、その方針通り適切に対応できたかを、「契約手続経緯書」および「意向把握シート」の記録をもとに検証します。
- 保険業法 300 条に定めがある「募集人による禁止事項」に該当する行為を行いません。
- お客様がすでにご加入の保険を不当に新しい契約に乗り換えるなどの行為を行いません。
- 代理店手数料の多寡によって保険の商品を選別する行為は行いません。

◆お客様への重要な情報のわかりやすい提供

当社は、お客様に最適な保険商品・サービスを選択していただくよう、商品内容・特性などお客様の判断に必要な情報について、ご理解いただけたかを確認しながら、わかりやすく丁寧に説明します。

＜具体的な取組内容＞

- お客様に保険商品やサービスを提供する場合は、パンフレットや見積書などのわかりやすい資料を用い、ご理解いただけたかどうかを確認しながら重要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。
- 高齢（契約時 70 歳以上）のお客様に対する保険募集に関しては、よりきめ細やかな対応を行います。わかりやすい言葉で丁寧に説明し、理解が不十分と思われる場合は繰り返し説明し、特に不利益事項等は十分に説明を行います。また本人の希望や必要に応じ保険にご加入される際は親族の同席をお願いし、ご加入の意思を丁寧に確認させていただくよう努めます。
- 障がいをお持ちのお客様を契約者として保険募集を行う場合や、障がいをお持ちのお客様、またはその家族から保険商品やサービス等に関するお問い合わせを受けた場合には丁寧かつ柔軟に対応します。

◆ご契約後のアフターフォローについて

お客様からの苦情・ご相談の対応等、契約成立後のおきましてもお客様への十分なアフターフォローを徹底します。苦情や要望として寄せられた「お客様の声」を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を全員で共有し、従業員の業務能力の向上に努めます。

◆お客様第一の実現

お客様第一を実現するため、お客様のニーズを把握し、ニーズに合った商品を提供できるよう、従業員に対し、教育・研修を実施します。

2. 宣言の定着を測るための評価指標 (KPI)

指標1. お客様本位の業務運営をするための社員研修を推進します。

指標2. お客様の声を分析し、業務に活用します。

年(1~12月)	保険会社に対する声	当社に対する声	全体
2020	21件	1件	22件

当社に対して寄せられた声だけでなく、お客様サービスの向上・改善のために保険会社が発行する「お客様の声ニュース」等を活用し、苦情の原因分析、お客様の声に対する対応方法、再発防止策等についての社内教育に取り組みます。

以上