

## お客様本位の業務運営

### 宣言：

当社は、お客様に信頼される代理店を目指し、お客様が満足される保険商品をお届けします

### アクションプラン：

- ① 募集人の知識・スキルアップに向けた研修・資格取得を実施します。
- ② お客様から寄せられた「お客様の声」を大切にし、社内で共有するとともに、業務運営に反映することをします。
- ③ 保険のプロとして、お客様に必要な補償をお勧めします。
- ④ 毎月のミーティングで、情報を共有し不備等の早期是正に取り組みます。

### KPI：

- ① 年間研修計画を策定し、実行を検証する。  
(毎年度末に資格取得状況・履修状況を報告します。)
- ② 毎年度末にお客様の声を集約します。  
(集約したものを、HP上に公表します。)
- ③ アンケート等でお客様の満足度を検証します。  
(集約したものを、HP上に公表します。)
- ④ 不備等の事案を検証し、改善の報告をします。  
(集約したものを、HP上に公表します。)

## お客様本位の業務運営に係る方針

2021年3月1日制定

株式会社北海道互助サービス（以下、「当社」といいます。）は、北海道職員並びにその家族の長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位で考え、誠実かつ真摯に向き合っていくため、以下の方針を定めます。

### 1. お客様本位の業務運営

当社は、創業以来北海道職員並びにそのご家族に寄り添い、お客様の人生設計に合わせた保障（補償）内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをさせていただいてきました。今後もこれらのサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

### 2. 保険商品の提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ① お客様の保険に関する知識、保険商品の加入目的、年齢、家族構成等を総合的に勘案してお客様のご意向や状況に対応した商品の説明及び提案に努めてまいります。
- ② 保険商品の内容や仕組みについて、お客様に十分ご理解いただけるよう、わかりやすく説明し、お客様のご意向に対応していることを確認します。
- ③ 変額保険等の市場リスクがある商品については、上記に加え、お客様の投資経験等をお聞きし最適と思われる商品をお勧めするとともに、リスク等について適切な説明を行うことを心がけます。

### 3. お客様の声を経営に生かす取り組み

当社は、お客様のご要望に誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学習し業務運営の改善に努めます。

### 4. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・管理に努めます。

### 5. 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動するため、研修体制の整備及び当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

## お客様本位の業務運営に係る取組内容

制定日 2021年3月1日  
株式会社北海道互助サービス  
代表取締役社長 吉田 一昭

「お客様本位の業務運営に係る方針」に対応する主な内容は以下のとおりです。

### 方針1 お客様本位の業務運営

当社は、創業以来北海道職員並びにそのご家族に寄り添い、お客様の人生設計に合わせた保障（補償）内容を一緒に考え、保険選びのお手伝いをさせていただいてきました。

今後もこれらのサービスを提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

- ・当社は、主に北海道職員並びにそのご家族の保険設計に対し、ファイナンシャルプランナーの有資格者が個別に保険選びのお手伝いをさせていただいております。
- ・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「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定し、HPにて公表しております。
- ・当該方針に対応する主な取組状況を「顧客本位の業務運営に係る取組内容」として取りまとめてまいります。  
今後は経営会議にて審査を行ったうえで定期的に更新・公表していきます。

## 方針2 保険商品の提案

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、法令等を遵守し以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- ① お客様の保険に関する知識、保険商品の加入目的、年齢、家族構成等を総合的に勘案し、お客様のご意向や状況に対応した商品の説明及び提案に努めてまいります。
- ② 保険商品の内容や仕組みについて、お客様に十分ご理解いただけるよう、わかりやすく説明し、お客様のご意向に対応していることを確認します。
- ③ 変額保険等の市場リスクがある商品については、上記に加え、お客様の投資経験等をお聞きし、最適と思われる商品をお勧めするとともに、リスク等について適切な説明を行うことを心がけます。

- ・当社は、保険商品の募集にあたっては、当社の「保険募集方針」に基づき、意向把握と比較説明推奨販売により商品を提案し、商品内容を正しく理解いただくために適切な情報提供や分かりやすい説明が重要と考えております。
- ・当社は、金融サービスの提供に関する法律にもとづき「勧誘方針」を制定・公表するとともに、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品を提案できるよう社内規則等の制定や研修その他体制の整備に努めています。
- ・当社は、必ず保険商品提案前にお客様のご意向を把握し、ご意向に対応した商品を提案のうえ、どのように対応しているかも含めてわかりやすく説明いたします。また、お客様自身で自らのご意向に対応した商品であることをご確認いただく機会を提供いたします。
- ・複数の商品から、お客様のご意向に対応した商品を選択いただくため、推奨方針を策定しており、商品提案前にお客様に個別に説明し、ご納得いただけるよう努めております。
- ・ご提案する商品が、ご意向にどのように対応したものであるかを丁寧に説明し、更にお申込手続きにおいても、最終確認を行っております。
- ・変額保険などのリスクのある保険商品については、保険会社が支払う保険金・給付金は確定しておらず、運用リスク等はおお客様の負担となる投資性のある特定保険契約については、お客様の金融商品に関する知識、加入目的、お客様の年齢、家族構成等を把握してうえで、お客様に応じたご提案を行っております。

(ご高齢のお客様への募集)

- ・当社は、ご高齢のお客様に対して、ご本人の理解度や判断力等を確認し、わかりやすい言葉で丁寧に説明を行い、提案内容を十分にご理解いただいたうえで、ご契約するよう努めております。
- ・障がいのあるお客様に配慮すべき事項を踏まえて、適切な対応が行えるよう努めております。

(重要な情報の提供)

- ・当社は、お申込に際しお客様に保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」(設計書)と、ご加入にあたって特に注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。

(保険料・保険金等に関する情報提供)

- ・当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している保険商品について、お客様にご理解いただくために「契約概要・注意喚起情報」を基に、保険料・保険金・給付金・支払事由・保障の開始日やお支払いできない場合等を丁寧に説明するよう努めております。

方針3 お客様の声を経営に生かす取り組み

当社は、お客様のご要望に誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を大切にし、学習し業務運営の改善に努めます。

- ・当社は、お客様から寄せられてご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、社内で共有し業務運営に反映することが重要と考えております。
- ・また、これらのお客様の声を保険募集管理部門への報告を義務づけており、お客様サービスに関する制度・体制の改善に向けた審議を行っており、特に重要なものは取締役会へ報告して審議を行います。

#### 方針4 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・管理に努めます。

- ・当社は、お客様の利益の保護に万全を尽くすため、お客様を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制整備をしております。
- ・当社は、乗合代理店を行っており、同様の保険商品がある中で販売手数料の水準でお勧めする商品を判断せず、お客様のご意向により適切な商品をご提案します。

#### 方針5 方針の浸透に向けた取組

当社は、当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動するため、研修体制の整備及び当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。

- ・当社は、保険募集のみに着目することなく情報提供等のサービスを通じて、当社社員がお客様の最善の利益を追求できるような体制を整備しています。
- ・当社は、社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品を提案できるよう、研修を行っております。
- ・当社は、豊富な知識を有するFP資格取得を推奨しております。