



お客さま本位の業務運営方針

2020年9月1日

株式会社アイクスユニオン

代表取締役 井上巖

株式会社アイクスユニオン（東京都立川市 代表取締役 井上巖、以下「当社」）は、法人・個人を問わず、お客さまの経営や生活方法が多様化していく中で、一人の活動範囲或いは保険会社一社の情報だけでは限界があると感じ、複数の保険募集人が仲間として集い、複数社の損害保険・生命保険の取扱いができる総合保険代理店を創設することで全ての人々に安心を提供することができると考え1989年4月に創業しました。

創業の背景から経営理念として「人々に安心を提供しよう」を掲げ、またこの理念の永続的実現のため「ご契約者のために、最先端の代理店を目指します！」を新たにスローガンとして掲げ、お客さまを取り巻く様々なリスクをお客さまと共に考え、リスクに対する解決方法につき、保険知識に限らず、法律、税務、労務など常に新しい周辺知識を駆使する知恵や良質な情報の提供のほか、お客さまがお困りの時には相談相手となるお客さまにとっての信頼サービスの付加価値を身に付け、お客さまの最良のパートナーとして最適なリスクマネジメントサービスの提供に努めてまいりました。またお客さまをはじめ、保険会社ならびに当社のパートナー、社員の人々に安心を提供できることが当社の最大の喜びであり、また特にその喜びこそがお客さまへより良いサービスを生み出すことに繋がるものと考えてきました。

今般当社は、当社のすべての保険募集人がこのような価値観を持ち、常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、企業文化の構築とお客さま本位の質の高いサービスの提供を実現するために、2017年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、本原則の採択を表明するとともに、「お客さま本位の業務運営方針」を全てのお客さまと社会に向けて公表します。

1. 【お客さま本位の業務運営方針の策定・公表等】

当社は職業上の役割、保険業の公共性を担う誇りをもって、お客さまに安心を提供する姿勢で誠実にお客さまに向き合い、質の高いサービスを常に心がけ、お客さま本位の業務運営方針ならびに具体的取組の項目に係る取組状況を定期的に公表するとともに、お客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現させるため、必要に応じて本方針の定期的な見直しに努めてまいります。

2. 【お客さまの最善の利益の追求】

当社は永続的にお客さまに安心を提供し続けることができる保険コンサルティングサービスを展開しております。お客さまにとって常に最善の利益が図れるよう、お客さまの話には寄り添い人として耳を傾け、顕在化しているリスクだけではなく、潜在的なリスクの洗い出しによる不足がない設計や保険商品間の補償（保障）重複による無駄のない最適な保険商品の提案に努めてまいります。また、お客さまから永続的に信頼をいただくためにも、お客さまからの苦情やご不満の申出を受けた場合は、原因、改善策を社内で共有し、今後の再発防止とお客さまの最善の利益の追求に努めてまいります。

3. 【利益相反の適切な管理】

当社は保険募集人の主観や保険会社からの手数料等の多寡による比較・推奨、販売を一切行うことなく、保険業法および関係法令、諸規則等のみならず社会通念や良識に照らし合わせ、高い倫理観に基づく強い自己規律を持って保険募集活動に取り組み、お客さまの利益を不当に害する取引が行われることのないよう、保険募集管理責任者によってお客さまとの利益相反の可能性を把握し、適切な管理、検証ならびに社内教育に努めてまいります。

4. 【お客さまへ適切かつわかりやすい情報の提供】

当社はお客さまにご提案する保険商品やサービスの説明に際しては、お客さまの知識、経験、財産の状況等、ご加入目的等を総合的に勘案して、保険商品パンフレットや契約概要、注意喚起情報などの資料を用いて、お客さまが保険商品内容について正確な判断を行うのに重要な情報の提供および、保険商品・サービス内容の説明に必要な事項をわかりやすく、かつ丁寧に説明するよう努めると同時に、保険募集人としての意向把握義務・情報提供義務・意向確認義務を厳格に努めてまいります。また、ご高齢および障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては誤解がないよう、お客さまの特性に応じて分かり易く丁寧な説明に努めてまいります。

5. 【お客さまに相応しいサービスの提供】

当社は保険のご加入をいただいた後も長期的な視野に立ち、お客さまのお役に立つ情報の提供のほか、経済環境や社会環境の変化に伴い必要となるご契約内容の見直しや新商品のご案内、複数の保険種目を組み合わせたトータルリスクアセスメントなど、お客さまに安心していただける最善のサービスの提供に努めてまいります。また万が一、お客さまに保険事故が発生した場合においては、迅速に保険会社ならびに必要なに応じて弁護士などの専門家と連携した保険金・給付金請求手続きと事故解決に向けた親切かつ丁寧なアドバイスに努めてまいります。

6. 【お客さま本位の業務運営を実践するための環境整備】

当社はお客さま本位の業務運営を実践するための環境を整えるとともに、その取組みを評価する体制の構築に努めてまいります。

<教育体制>

- ・当社は保険募集人がお客さま本位の行動や良質なサービスの提供ができるよう保険商品やサービスの内容、仕組み等の知識習得のほか、法務、税務、労務等の幅広い知識を有する人材の育成に努めてまいります。

<評価体制>

- ・当社は内部管理・コンプライアンス推進体制の強化が健全な運営ならびにお客さま本位の業務運営の定着に繋がり、ひいてはお客さまへ安心を提供することになると考え、保険募集管理責任者によるコンプライアンス推進体制の維持や適正な募集プロセス状況を確認するための内部点検・モニタリングを実施し、結果に基づくお客さま本位の業務運営の改善に努めてまいります。

以上