



## **お客さま本位の業務運営方針**

株式会社アイクスユニオン（以下、「当社」）は、2017年3月30日に金融庁より公表（2023年6月20日改訂）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」を定め、全てのお客さまと社会に向けて公表いたします。

### **方針1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等**

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、1人の活動範囲ある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。

経営理念は「人々に安心を提供しよう」を掲げ、この理念の永続的な実現のために「最先端の代理店を目指します」を行動指針として、お客さまを取り巻く様々なリスクに対して、解決方法を提供出来るように、保険知識だけではなく、法律、税務、労務などの周辺知識を習得し、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の提供に努めて参りました。

今般当社は、当社のすべての募集人がこの価値観を持ち、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、お客さま本位の業務運営に関して方針の策定し公表いたします。

### **方針2. お客さまの最善の利益の追求**

#### **【原則2 原則2(注)】**

当社は、乗合代理店として高度の専門性及び職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図ってまいります。また当方針における業務運営が企業文化として定着するよう継続的に努めます。当社では、高度の専門性とは、保険商品知識・周辺知識・お客さまの意向や実態を把握する質問力・事故対応力等と捉えています。職業倫理とは、常にお客さまの最善の利益の追求を実行し、保険業法を始めとする諸法令を遵守することと捉えています。

そして、お客さまの最善の利益を追求し、検証し、改善し、それを当社内での定着のために、勧誘方針を公表および明示し、これに沿った業務の運営と管理を行います。その実行

性を検証し改善するために、お客さまとの面談記録シートには、勧誘方針を明示して募集活動を行ったことを確認する項目があり、申込書類と一緒に提出し、管理職がその運営を常に確認しております。また全社員が年4件以上のお客さまの声（ご不満・ご意見・お褒め）を提出しており月1回内容の共有を行っております。そして保険募集人のお客さま本位の適正な募集プロセス、情報管理等の確認を、自主的な内部点検・モニタリングを実施して、日々の改善に役立てるようにしております。

以上のような取り組みを繰り返し行うことが、お客さまの最善の利益を提供できる企業文化として定着が成されるものと認識しております。

1. 顧客の最善の利益とは、乗合代理店として、お客さまのご意向に対する適切な募集・サービスの提供を指していると考えます。これらを検証するために、上記お客さまの声の提出を実施し、内容を確認、分析することで業務改善に役立っております。その結果として、当社の安定した顧客基盤と収益確保のために、お客さま（ご契約者、見込顧客）の満足度を高め継続率の向上と新規契約、そして当社を安心してご紹介頂けるように信頼関係を深めることに繋がると考えます。そのためには上記記載以外に、月1回のメルマガ送付や面談時の情報提供（お客さまに関心が高い情報など）、や更新時には再度ご意向確認の徹底と複数プランの提示などを会社管理の基で実行します。

### **方針3. 利益相反の適切な管理**

#### **【原則3 原則3(注)】**

当社は、お客さまにとって常に最善の利益が追求できるように、利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理いたします。

当社では利益相反を適切に管理するために取引管理（保険代理店システム New SUCCESSでの対応履歴管理と面談記録シート、高齢者対応シートなど）を実施し、管理職が定期的確認しております。または年2回の内部点検、自主点検により実態及び改善点把握に努めております。

1. 当社は乗合代理店であり、当該委託業務を行うことで保険会社から代理店手数料を受けております。このため利益相反により顧客の利益を不当に害することのないよう、当社勧誘方針を公表すると共に、お客さまと面談時には勧誘方針を明示しており、これに沿った業務の運営と管理を行っております。お客さまとの面談記録シートには、勧誘方針を明示して募集活動を行ったことを確認する項目があり、申込書類と一緒に提出し、管理職がその運営を常に確認しております。

なお、当社において、以下に該当する事項はございません。

## **方針4. 手数料等の明確化**

### **【原則4】**

当社は、お客さまが負担される損害保険料・生命保険料に含まれる手数料は、委託を受ける各保険会社が定めるところにより支給されています。そして当社が委託を受ける保険会社の許可なく書面等で開示することは困難であることから、お客さまよりご要望を頂いた場合には、都度保険会社に確認をして回答させていただきます。

また当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかにつきましては、当社勧誘方針を公表および明示し、これに沿った業務の運営と管理を行います。

## **方針5. 重要な情報の分かりやすい提供**

### **【原則5 原則5(注1～注5)】**

当社は、お客さまとの情報の非対称性があることを踏まえ、上記方針4に示された事項のほか、保険商品の販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供いたします。

当社は、保険商品に係る重要事項を、お客さまが理解できるよう分かりやすく提供するため、委託を受ける保険会社より提供されている当該保険商品のパンフレットや重要事項説明書等を用いてご説明・情報提供を行います。また更に、お客さまとの情報の非対称性がありうることも念頭に置き、委託を受ける保険会社より提供を受けている募集文書の範囲で、お客さまの判断や意思決定に必要となり得る重要な情報や参考情報等を提供いたします。

1. 当社は、乗合代理店として、当社が委託を受ける保険会社との代理店委託契約における当社の権限および推奨方針を明示しております。保険募集については、権限明示や推奨方針のほかに、お客さまとの要望確認・意向把握と確認を含めた面談記録シートの作成を定めており、これに沿って業務の運営と対応履歴の管理を行います。その他、基本的なリスクとリターンが生じる恐れのある特定保険契約につきましては、委託を受ける保険会社の募集ルール・確認フローに則り情報提供、確認を行います。
2. 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行っておりません。
3. 当社は、お客さまの取引経験、既にご加入の保険契約について、金融知識を確認の上それらを考慮し、明確かつ平易であって、お客さまにとって誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
4. 当社は、お客さまに対して販売・推奨等を行う保険商品の複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行います。特に特定保険契約のような基本的なリスクとリターンや、その他のリスクが生じる恐れのある保険商品については、委託を受ける保険会社の資料を用いながら、基本的

なりリスクとリターンとの関係などの基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

5. 当社は、お客さまに対して情報を提供する際には、法令等および保険会社の定めるところに従い、重要性のある情報の区別を明確にし、情報提供を行います。特に重要な情報については、繰り返し情報提供をお伝えし、注意喚起を促す等、特に強調するなどしてお客さまの注意を促します。
6. 当社は、お客さまに対しての情報提供を含めた募集プロセスが適正かつ正確に実行されているかを、自主点検によりモニタリングを実施しております。業法改正等を研修や全体会議等で共有をはかり、健全かつより良いお客さま本位の業務運営の改善に努めて参ります。

## **方針6. お客さまにふさわしいサービスの提供**

### **【原則6 原則6(注1～注5)】**

当社は、お客さまの状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客さまにふさわしい保険商品の販売・推奨等を行います。

当社は、経営理念「人々に安心を提供しよう」と行動指針「最先端の代理店を目指します」を基に運営し、お客さまのご意向を十分に理解して、最善な保険商品やサービスの提供するために、常に法令を遵守し、各自が最先端の知識・業務スキル等を継続しながら、お客さまのご要望等に応えるよう務めてまいります。これを踏まえ、法令等に基づくお客さまのご意向の把握、推奨方針等のプロセスを規程およびマニュアルに定め、保険募集業務を管理いたします。

お客さまにふさわしいサービスの提供が出来たか検証するため、全社員が年4件以上、お客さまの声（ご不満・ご意見・お褒め）を提出しており、内容の共有を月1回行い、日々の業務改善に役立てるようにしております。また年2回の自主点検により各自の募集プロセスや情報管理等の確認を行っております。

1. 当社は、保険商品の販売・推奨に関し、お客さまのご意向を確認した上で、そのご意向に基づき、具体的な保険商品のご提案を行います。当社は、損害保険を主に取り扱っていることから、お客さまご意向の他にも、想定されるリスクに基づき、適切な補償が得られる保険商品をご提案いたします。そして長期的に適切なフォローアップを行うこととしております。
2. 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行っておりません。
3. 当社は、金融商品の組成に携わっておりません。
4. 当社は、特定保険契約のようなリスクが生じる恐れのある保険商品の媒介・推奨等を行う場合には、委託を受ける保険会社の募集ルール・確認フローに則り、当該商品の媒介・推奨等が適当かをより慎重に審査いたします。特に顧客への説明は、保険会社の募集フローに則しているかの確認や定期的な点検を行います。

5. 当社は、保険募集人が取り扱う保険商品の知識を深めてお客さまへの適切な情報提供を行うため、原則毎月2回の保険商品に関する研修を義務付けております。それ以外にも保険会社が不定期に実施する商品改定や販売ノウハウに関する研修会は、Web会議システム（Teams）を導入して、様々な環境下でも受講できる体制を整えております。本件を基に、お客さまに対して、法人個人の状況や規模等に応じた適切な情報提供を行ってまいります。

## **方針7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等**

### **【原則7 原則7(注)】**

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、保険募集人研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備いたします。

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取扱い、利益相反の適切な管理等の促進につなげるため、保険商品に関する研修会以外に、コンプライアンス研修（月2回）、また企業理念と行動指針に関する確認（月1回）を行っております。また、これらの推進については多くの保険募集人が参加するように各保険募集人に役割を持たせ、全員が参加型になるように実行しております。

報酬・業績評価に当たっては、単に保険募集人個々人の成績に寄るものだけでなく、資格取得や会社の業務運営に関わる役割、そして募集品質を加味した目標を設定し、これに基づく管理を行います。そして当社の個人・法人のご契約者数を明示することで、当社は多くのご契約者に支えられ、多くのご契約者に安心を提供する責務があることを従業員の動機づけにしております。

1. 当社は、本業務運営方針に関する内容について、必要な研修会（コンプライアンス研修含む）や理解度テスト、その他点検活動を通じて、従業員の業務スキルの向上と企業文化の定着を進めております。そしてより良い体制に向けて、常に改善を検討し社内の整備を進めて参ります。

株式会社アイクスユニオン

取締役社長 田畑一雄

<附則>

2020年9月1日制定

2021年9月20日改定

2023年6月20日改定

2024年12月19日改定