

お客様本位の業務運営に係る方針

令和 1 年 6 月 1 日

富士梱包輸送株式会社

富士梱包輸送株式会社（以下当社）は、「お客様を想い、きめ細かいサービスを通して、安心をお届けする。そして、確実な仕事を通して、お客様に満足をお届けする」を理念として掲げ、多様化するお客様のニーズにお応えできるよう、サービスおよび品質向上に向け、誠実に取り組んでおります。

お客様に、『いざというときに守ってくれる保障を持つておくことの重要性』をお伝えし、『家族のだれもが「ほっ!」と安心できる保険』をもっていただけるように努め、保障を持っていただいた後もライフスタイルの変化などに合わせ『しっかりとお世話させていただく』お客様主体のサービスショップであり続けるよう、実践してまいります。

これまでの取り組みを発展させ徹底を図るために、当社はここに「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、本方針）を定め、本方針のもとで業務運営を行うとともに、本方針に基づき取り組む状況を定期的に確認し、その結果について公表します。また、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、お客様本位の業務運営を実現するため、定期的に本方針の見直しを行います。

1. お客様本位の業務運営

当社はおお客様に対してきめ細やかなサービスを通して安心をお届けし、また、確実な仕事を通して満足をお届けできるよう、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

2. 保険商品の募集

当社はおお客様のご意向とおお客様のご年齢、ご家族状況、財産状況等を総合的に勘案し、適切な保険商品のご提案ができるよう努めてまいります。また、リスクが存在する商品については、適切な保険商品のご提案をするとともに商品の仕組み、内容、リスク等について十分な説明を行うよう努めてまいります。

当社はおお客様に特に重要な情報について十分ご理解していただけるよう、「契約概要」、「注意喚起情報」をお渡しして十分な説明を行うよう努めてまいります。

3. お客様の声を経営に活かす取り組み

当社はおお客様からのご意見、ご要望等の「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、公正、迅速な対応を行い業務運営の改善に努めてまいります。

4. 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は当社の役員、社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくために評価・研修体系を整備し、当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理

当社はおお客様の利益が不当に害されるおそれのある取引引きについて、適切な管理体制を構築し、改善に努めてまいります。

お客様本位の業務運営に係る取り組み状況

令和 1 年 6 月 1 日

富士梱包輸送株式会社

1. お客様本位の業務運営

当社はおお客様に対してきめ細やかなサービスを通して安心をお届けし、また、確実な仕事を通して満足をお届けできるよう、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めてまいります。

生損保総合保険代理店としてお客様本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を制定し公表しております。

当方針に基づく取り組み状況は「お客様本位の業務運営に係る取り組み状況」として作成し取締役会等へ報告を行い、定期的に更新、公表してまいります。

2. 保険商品の募集

当社はおお客様のご意向とおお客様のご年齢、ご家族状況、財産状況等を総合的に勘案し、適切な保険商品のご提案ができるよう努めてまいります。また、リスクが存在する商品については、適切な保険商品のご提案をするとともに商品の仕組み、内容、リスク等について十分な説明を行うよう努めてまいります。

当社はお客様に特に重要な情報について十分ご理解していただけるよう、「契約概要」、「注意喚起情報」をお渡しして十分な説明を行うよう努めてまいります。

お客様の意向を把握し、これに沿った保険契約の締結等の提案、当該保険契約の内容の説明および保険契約の締結等に際して、お客様の意向と当該保険契約の内容が合致していることをお客様が確認する機会の提供を行っております。

(1) 意向把握の方法

- ① 意向把握は、保険金額や保険料を含めた当該お客様向けの個別プランを説明する前に、当該お客様の意向を把握しております。その上で、当該意向に基づいた個別プランを提案し、当該プランについて当該意向とどのように対応しているかも含めて説明いたします。

その後、最終的なお客様の意向が確定した段階において、その意向と当初把握した主なお客様の意向を比較し、両者が相違している場合にはその相違点を確認しております。

- ② 意向把握・比較には当社で定めた帳票等のツールを用います。
- ③ お客様の意向把握にあたっては、利用目的の明示や第三者提供に係る同意等、個人情報であることに留意して適切に取り扱います。

(2) 意向把握の対象

意向把握では、以下のような項目を対象としております。

- ① どのような分野の保障を望んでいるか。
- ② 貯蓄部分を必要としているか。
- ③ 保障期間、保険料、保険金額に関する希望、優先する事項がある場合はその旨情報提供（「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」の交付・説明）

情報提供は、保険契約の種類および性質等を踏まえ、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を以下の方法により、適正に行っております。

(1)パンフレット等の資料を用いて商品内容や契約内容等の個別プランを説明しております。

(2)「契約概要」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり・約款」を交付し、その内容および以下の4点について顧客本人に口頭により説明を行っております。

- ① 当該書面を読むことが重要であること
- ② 主な免責事由など顧客にとって特に不利益な情報が記載された部分を読むことが重要であること
特に、乗換（保険業法第300条第1項第4号に規定する既契約を消滅させて新たな保険契約の申込をさせ、または新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させること）、転換の場合は、これらが顧客に不利益になる可能性があること
- ③ 給付金・保険金等の支払手続に関する留意事項について記載された部分を読み、十分理解することが重要であること

(3)契約締結に先立ち、顧客が「契約概要」、「注意喚起情報」、「ご契約のしおり・約款」等の書面の内容を理解するための十分な時間を確保し、顧客が当該書面に記載された内容を理解したことを確認しております。

(4)重要事項説明の際には、クーリング・オフ制度およびクーリング・オフの取扱いができない場合について顧客に説明しております。

高齢者に対する募集プロセス

(1) 高齢者に対して保険募集を行う場合は、高齢者や商品の特性等を勘案した上で、きめ細やかな取組みやトラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを含めた保険募集方法を実行しております。

(2) 保険募集内容の記録・保存や契約締結後に契約内容に係るフォローアップなどの適切な取組みを行います。

(3) 高齢者の定義・保険募集方法・内容の記録方法等は保険会社の定めに従っております。

3. お客様の声を経営に活かす取組み

当社はお客様からのご意見、ご要望等の「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、公正、迅速な対応を行い業務運営の改善に努めてまいります。

苦情等への対応

(1) 保険会社からの委託業務に関する苦情等について、当該保険会社へ速やかにもれなく連携した上で、迅速かつ適切に対処し、適切に記録を残しております。

(2) 苦情等は発生原因を追究し、当社の業務上の問題が発見された場合は、改善対応策を検討・実施しております。

4. 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は当社の役員、社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくために評価・研修体系を整備し、当方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

販売実績面について評価すると共に、お客様から長期間にわたりお預かりしたご契約等についても評価する体系といたしました。

研修実施プロセス PDCA プロセスに従い、教育研修体系を構築しました。

- Plan : 研修年間計画の策定
- Do : 研修年間計画の実行
- Check : 自己点検、監査等による浸透度の確認
- Action : 評価・改善活動

5. 利益相反の適切な管理

当社はおお客様の利益が不当に害されるおそれのある取り引きについて適切な管理体制を構築し、改善に努めてまいります。

当社は、現在に至るまでの販売実績によって培われた充実したサービス体制を整えております。そこで、ご契約後の充実したお客様サービスのために当社方針に基づき、保障分野ごとに保険会社をお勧めしております。

お勧めする保険会社に関する当社方針とお勧めする保険会社は、「保険商品のご提案にあたってのご案内」および「推奨商品一覧」に記載しております。

また、お客様の意向に沿って商品を選別し、商品を推奨する場合は、比較可能な商品（客観的な商品の絞り込みを行った場合は絞り込み後の商品）の概要、推奨理由（商品特性や保険料水準等の客観的な基準や理由等）の説明、顧客へ説明した推奨理由の記録を行っております。

当社はおお客様がお申込み後、早期に消滅した契約等の募集プロセスの適切性が懸念される契約については、お客様のご意向の確認を行う等、適切な商品のご提案が行われていたか検査を実施しております。