

「お客さま本位の業務運営方針」

2020年8月1日

株式会社オンワード

代表取締役 中元賢治

株式会社オンワード（鹿児島県鹿児島市天保山町 代表取締役 中元賢治、以下「当社」）は、「選ばれる保険代理店を目指し続ける」ことを経営理念として掲げ、総合保険コンサルティング企業として、法人・個人のお客さまに多角的な視点で時代の変化を捉えた的確なリスクマネジメントと多様化する資産運用の幅広い選択肢をご提供し、ベストなソリューションをお客さまと相談しながら見出していくコンサルティングスタイルで、常にお客さまが安心できる保険選びのプロフェッショナルを目指し続けております。

またさらに、社名オンワードの由来に込められた「お客さまとともに前進し続ける」を実現するため、行動指針を掲げ、常にお客さまの身近なパートナーとして、存続し続けることを最大の喜びとしております。

そして、お客さまから「オンワードで保険に加入して良かった」と安心・満足し続けて頂くことを最大のミッションとして、業務品質ならびにCS（Customer Satisfaction）品質の維持・向上に努めてまいりました。

今般、当社はさらにお客さまとの協創による業務品質ならびにCS（Customer Satisfaction）品質の維持・向上を実現するために、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」を公表致します。

<行動指針>

- ・お客さまにとって、何が「善いこと」であるかを常に考え、最善の保険サービスを提供します
- ・「感謝の心」を常に持ち、お客さまとのお縁を大切にします
- ・「謙虚な心」でお客さまに最善な提案・アドバイスができるよう、常に知識・技能の向上に努めます

1. 【お客さま本位の業務運営方針の策定・公表】

当社は、お客さま本位の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さま本位の業務運営方針の具体的取組それぞれの項目に係る取組状況を定期的に公表するとともに、より高いレベルの「お客さま本位の業務運営」の実現させるため必要に応じて本方針の定期的な見直しを行い、「お客さまの本位の業務運営」が当社の企業文化として定着するよう継続して努めてまいります。

2. 【お客さまの最善の利益の追求】

当社は、常にお客さまが安心できる保険選びのプロフェッショナルとして、多様化するお客さまのニーズを的確に捉え、謙虚な心でお客さまの最善の利益の追求の実現のために、当社の最大のミッションでもある「オンワードで保険に加入して良かった」とこれまで以上にお客さまに安心・満足をし続けていただくための最善の保険サービスの提供に努めてまいります。

そのため、当社ではお客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め、苦情等を「お客さまの声」としてお声を真摯に受け止め、コンプライアンス部門において集約、分析し速やかに当事者や関係者にフィードバック後、社内で共有し、誠実・公正かつ適切な対応をすることで業務運営や経営改善に活かしてまいります。特に重要なご指摘と思われるものは経営会議等で共有し、早急な改善に努めてまいります。

3. 【利益相反の適切な管理】

当社は、損害保険・生命保険会社の複数の保険商品の中から販売するにあたり、手数料の多寡で保険商品を選定することがないよう、予め推奨販売方針「お客さまにご提案する保険商品について」を掲げ、お客さまのご意向を適切に把握し、お客さまが特定の保険会社の保険商品を指定する場合を除き、販売実績や商品の特性、保険料水準等より予め当社が選定した保険会社の保険商品の販売をすることを原則として、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、お客さまとの利益相反の可能性を把握し、適切な管理に努めてまいります。また、定期的に経営会議において選定保険会社の見直しを行うとともに、保険会社のインセンティブ等に左右されるような選定、販売・推奨は致しません。

4. 【お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、お客さまが保険加入のご相談時には、お客さまが適切な保険商品・サービスを選択できるよう、必ずお客さまのご意向を把握し、「各種保険パンフレット」、その他の資料をもとに、保険商品や契約内容について詳しくご説明し、ご契約前には「重要事項説明書等（契約概要・注意喚起情報）」により、わかりやすい言葉でかつ丁寧な説明に努めてまいります。

特に市場の動向に大きく影響される投資性商品（特定保険商品）の販売時には、お客さまに誤解のない最適な保険商品をご選択いただけるよう「特定保険商品提案・販売可否の判断基準表」により第一次選択を行い、お客さまの加入目的や金融商品取引に関する知識、経験、財産等の確認を踏まえた説明のほか、「外貨建て保険商品・変額保険商品に関するトークスクリプト」により、お客さまに誤解のない丁寧な説明と正確な情報の提供に努めてまいります。

また、お客さまにご契約内容を正しくご理解していただき、ご納得いただいた保険商品にご加入

していただくという観点から、お客さま自身で「お申込み時の重要事項等説明ご確認シート」による最終のご確認、ご署名をいただくほか、保険募集人にあたっては、お客さまに対して意向把握、意向確認、情報提供義務が適切に履行されているかを後日検証するため、意向把握・対応歴システム等に募集プロセスの証跡の記録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、すべての保険募集人がすべてのお客さまに均質化された保険サービスの提供ならびにアフターフォローサービスの充実が図れるよう、独自の「業務・コンプライアンスマニュアル」を整備し、業務の標準化に努めると同時に、ご加入をいただいた後も手続き漏れなどの未然防止の観点から電話やダイレクトメール、年末年始のご挨拶訪問等を通じて、ご加入いただいている保険契約に関するご質問事項の確認、各種お手続きに関する情報の提供を行うなど、お客さまに状況に応じた対応に努めてまいります。特に特定の年齢を迎えられたご契約者や長期契約者に対しては、保険契約内容のご確認や見直しのために有益な情報の提供に努めてまいります。

6. 【お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて】

<教育体制>

- ・当社は、本方針の定着ならびに損害保険商品、生命保険商品とその周辺を含めた知識をお客さまに提供し続けるために、毎月定期的に各保険会社の社員等を講師として招き、商品知識・業務知識研修を通じて、お客さまの様々なニーズにお応えできる高度なコンサルティング能力を備えた保険募集人の育成に努めてまいります。また、社内研修時には、社内のコンプライアンスに関する情報についても共有し、法令等遵守態勢の整備に努めてまいります。
- ・当社は、保険業法に係る体制整備義務の履行とお客さま本位の業務運営を継続していくために、必要に応じて金融・保険外部監査機関の監査官等を社外講師として招き、コンプライアンス意識の更なる向上とお客さま本位の行動や良質なサービスの創意工夫を身に付けてまいります。

<評価体制>

- ・当社は、コンプライアンス部門による年2回の定期的な内部点検の実施により、適切な保険募集管理態勢の継続に努めてまいります。内部点検で発見された課題や問題点については改善策を検討し、適正な保険募集活動を確保するため、社内で共有を図ってまいります。
- ・当社は、お客さま本位の業務運営の実践と定着状況ならびに、保険募集人のお客さま本位の募集プロセス・品質向上の実態を確認するため、金融・保険外部監査専門機関による外部監査を年1回実施するとともに、経営会議で外部監査結果を評価・分析し、健全かつより良い業務運営の実践ができるよう改善に努めてまいります。