

お客様本位の業務運営方針（F D 宣言）

当社は専門性と職業倫理を常に意識し、お客様のニーズに合った最適な商品、サービスをご提供する為に誠実かつ真摯に業務運営を行います。

当社は業務運営においてお客様の最善の利益を追求、推進するため次の方針を定めます。

- ・お客様のご意向に沿った商品を適切にご選択いただくために「商品選定方針」を商品のご提案前に当該方針をお客様に説明し、ご理解、ご安心いただけるよう努めます
- ・お客様に商品を提供する際には、「契約概要」と「注意喚起情報」を交付・説明しています。特に既存のご契約を解約して新たな保険にご加入いただく場合には、お客様にとって不利益となる情報をご説明し、ご理解ご納得いただいた上で、ご加入いただくよう努めます。
- ・変額保険、外貨建て保険のような市場リスクをお客様が負担する特定保険契約をご提案する際には、お客様の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易な表現を用いて適切な情報提供を行います。
- ・ご高齢のお客様に保険商品を提案する際には、ご本人の理解度や判断力を確認し、分かりやすい言葉で丁寧に説明するよう努めます。
- ・ご契約から保険金・給付金のお支払いに至るまで、常にお客様のご要望に寄り添った適時適切なアフターフォローを行います。
- ・お客様のライフサイクル変化に応じた保険商品のご提案を行うため、お客様のご要望に耳を傾けお客様の立場に立ったコンサルティングサービスを提供します。
- ・コンプライアンス責任者がお客様のご意向に沿った保険商品の提案を行っているかを検証するため、定期的に点検を実施します。
- ・お客様のご意向について記録した帳票をコンプライアンス責任者が定期的に全件チェックを行い、適切な募集が行われていたかを検証します。
- ・コンプライアンスマニュアルに基づき、利益相反を適切に管理する体制を整備しています
- ・社員研修体制を構築、整備し、お客様にとって有益かつ正確な情報提供が行えるよう努めてまいります。
- ・お客様から寄せられたご意見、ご要望、苦情を「お客様の声」として記録し、社内にて共有、改善していく体制を整え、お客様のご要望等に誠実かつ迅速にお応えできるよう業務の改善に努めます。

当社はお客様本位の業務運営を行う上でその水準、進捗度、周知度を検証する為、下記の通りK P Iを設定し、定期的にチェックし改善に努めます。

（生保）

・ 37ヶ月契約継続率・・・85%以上

・ 3ヶ月未満早期脱落率・・・1%未満

（損保）

・ 21日前早期更新・・・90%以上

（全体）

・ お客様の声・・・月10件以上

2020年2月16日

株式会社保険ワールド

代表取締役 久保 彰司