

「お客さま本位の業務運営に係る方針」中の【 】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを示したものです。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細は、金融庁ホームページをご確認ください。

(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

お客さま本位の業務運営に係る取り組み状況

方針1. 【経営理念・業務運営について】

■当社の経営理念

遠鉄グループの経営理念であります「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」に基づき、すべての法令を遵守することはもとより、信頼される企業として永続的に発展するために、倫理感や社会的良識を持って行動します。

■お客さま本位の業務運営

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現するため、当社ではお客さまの保険に対するニーズを把握し、医療環境の変化や、お客様の資産状況等に応じた必要保障額、病気の治療に必要となる経済的な費用等の情報をお伝えするとともに、お客様の意向を確認しながら、商品内容や契約に関する重要な事項の説明を行います。

■適切な利益相反管理

当社はお客さまに保険商品をご提案するにあたって、お客さまの利益を不当に害することがないよう、お客さまのご意向を的確に把握し最適な商品をお奨めします。

<主な取り組み>

- 当社は「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」（遠鉄グループの企業行動における基本的な価値観を示したもの）を経営理念に掲げ、お客様のご意向に沿った商品提案を行っております。

【原則2（（注）を含む）】

- 当社は、お客さまのご要望や状況に応じて保険商品の適切なご説明ができるよう、多様な手段を設けています。具体的には、対面およびインターネット等を利用した面談のほか、当社内に設置したコールセンターにて電話での対応を行っています。

【原則2（（注）を含む）】

- 当社は、お客さまに安心して保険契約をご継続いただけるよう、定期的にご契約内容確認のご案内を行っています。具体的にはお客様（保険契約者）に対してご契約内容の確認を目的とした訪問のアポイントコールを当社コールセンターから行い、担当者が訪問して定期的に保障内容を確認するなど会社全体でアフターフォローに取り組んでいます。【原則2（（注）を含む）】

- 当社は、保険金・給付金のご請求やご契約内容の各種変更手続きのお申し出等に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めています。

【原則2（（注）を含む）】

- 当社は、独自の顧客管理システムを構築し、その中にお客さま一人ひとりについてのご契約前からご契約後のフォローなどの対応履歴を記録し、お客さまとのコミュニケーションの向上に活用しています。

【原則2（（注）を含む）】

- 当社は、保険会社から保険商品の締結の媒介あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領しますが、お客さまの利益等が不当に害される、利益相反となることのないように、お客さまに保険商品をご提案するにあたり、「ご意向チェックシート」を用いてお客さまのご意向を把握し、そのご意向に沿った商品プランをご提案するとともに、提案内容がご意向に沿っていることを説明しています。

また、「意向確認書」を用いてお客さまの最終的なご意向と申込内容が合致していることを確認しています。【原則3（（注）を含む）、原則6】

方針2. 【保険募集・販売について】

■社内規程に則った保険募集・販売

当社は重要事項のお客さまへの説明およびその他の健全かつ適切な業務の運営を確保するため、保険募集管理規程をはじめとする諸規程を定めています。保険募集・販売においては、この方針の下、保険業法等の各種関連法令を遵守して募集・販売を行います。

■お客さまに最適な商品の提案

当社はお客さまの加入目的、収入・資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容、妥当な保障額の商品をご提案するとともに、その推奨方針を当社が指定した「オープニングシート」を使用して説明します。また、お客様のご意向の把握にあたっては、当社が定めた「意向把握シート」または保険会社から提供される「電磁的帳票等」を用いて商品名等を記録します。

■お客さまへわかりやすい商品説明

当社は保険契約の内容及びご契約に関する重要事項については、「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報」（「お申込みいただく前に」）等の書面の交付等により説明を行い、お客さまが十分に理解された上でご契約いただくよう努めます。また、「パンフレット」等の募集資料は会社の規程に従った適正なものを使用します。

■特に配慮が必要なお客さまへの対応

当社はご高齢のお客さまおよび障がいをお持ちのお客さま等、特に配慮が必要な方については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、それぞれのお客さまの特性に応じてわかりやすく丁寧に説明を行います。

＜主な取り組み＞

- 当社は、金融サービスの提供に関する法律に基づいて、保険商品の販売等に係る勧誘に際しての方針（勧誘方針）を作成・公表し、方針に沿って活動を行っています。

【原則5】

- 当社は、お客さまに保険商品をご提案するに先立ち、当社はご案内する商品の販売委託元である保険会社の取り扱い代理店であることを明示、説明しています。

【原則5】

- 当社は、お客さまに保険商品の内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概要」、ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客さまにとって不利益となる事項を記載した「注意喚起情報」を、書面の交付またはこれに代替する電磁的方法でお客さまにお渡しした上でご説明しています。

【原則5（注1、注4、注5）】

- 当社は、お客さまに保険商品をご提案するにあたり、「ご意向チェックシート」を用いてお客さまのご意向を把握し、そのご意向に沿った商品プランをご提案するとともに、提案内容がご意向に沿っていることを説明しています。また、「意向確認書」を用いてお客さまの最終的なご意向とお申込内容が合致していることを確認しています。

【原則5（注1、注3、注4）、原則6（注1、注6）】

- ご高齢のお客さまに対しては、対面による募集時に親族等（子、孫等）の同席を推奨しています。親族等の同席が難しい場合は、保険商品をご説明する機会を複数回設けてご意向を確認する、または申込書の受け付け後に販売した者とは別の担当者がお客さまのご意向を改めて確認する等の対応を行っています。

また、親族等の同席がなかった場合には、保険契約を締結した旨を契約者ご自身から親族等に対して伝えていただくようにご案内しています。

障がいをお持ちのお客さまに対しては、合理的な配慮の提供に努めています。

具体的には筆談器具の設置や車椅子が通行できる通路の確保など、障がいのある方が不当な差別的扱いを受けることのないよう徹底しています。

【原則5（注3、注4）】

方針3. 【業務運営方針の浸透について】

■人材育成/研修体制

保険募集人に対しては、定期的に商品内容、お客さまに対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会等を行い、お客さまに対して十分な説明ができる体制の強化に努めます。また、お客さまのニーズを的確に把握し、最適な提案ができるよう、FP 技能士などの資格取得を奨励し、資格取得に関連する費用を会社が負担するなどの支援を行っています。

■お客さまの声への対応

当社はお客さまから寄せられた苦情・ご不満・ご要望等のお言葉を当社独自の営業支援システムに入力し、原因分析や改善策の策定を行い、毎週開催される本部会（幹部会）や毎月開催される全体研修会において社内共有することで、業務品質およびお客さまへのサービス向上に努めています。

■自己監査、内部監査による業務体制管理

当社は年2回の当社社員による自己監査及び年2回の遠州鉄道株式会社監査室による内部監査により、保険募集が適正に行われているか、業務運営管理に問題はないかなど、定期的に監査を実施し、必要な改善に努めております。

■意識調査による企業理念の理解度の確認

当社は従業員に対する定期的な意識調査の実施を通じて、企業理念の理解度を確認し、企業理念に基づく業務運営が企業文化として定着するよう努めています。

■評価・褒賞について

当社では営業成績などの定量評価のみならず、勤務姿勢や取り組み姿勢に対する定性面での評価を行うとともに、資格取得や業務改善に対する表彰を実施することで、従業員の成長、改善に向けての動機付けを図っています。

<主な取り組み>

- 当社は従業員に対する定期的な意識調査の実施を通じて、遠鉄グループの経営理念であります「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」の理解度を確認し、お客さま本位の業務運営に関して常に態勢整備を行い、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めています。

【原則2】

- 当社は、保険募集人に対して損害保険協会・生命保険協会の「継続教育制度」のテキストを用いて定期的に適正な保険募集のために必要な知識や法令上の禁止行為等についての研修を行っています。

また、保険会社が行うコンプライアンス関連研修を、主に対面にてお客さま対応を行う従業員が受講することによりコンプライアンス意識の維持、向上を図っています。

【原則2、原則6（注5、注7）】

- 当社は、保険商品のご案内にあたり、保障を持つ必要性やお客さまの資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関してご理解を深めていただくよう努めています。保険商品のパンフレットやチラシを用いて、情報提供を行っています。

【原則6（注5）】

- 従業員の評価にあたっては、目標を明確に定め、上司との定期的な面談ではその達成度を共有しています。また募集品質に関する項目を評価項目とすることにより、お客さま本位の業務運営の浸透をはかり、従業員の成長、改善に向けての動機付けを図っています。また、お客様のニーズを的確に把握し、最適な提案ができるよう、FP技能士などの資格取得を奨励し、資格取得に関連する費用を負担するなどの支援を行っています。

【原則7（（注）を含む）】

- 当社は、保険会社より、お客さまから寄せられた苦情・ご不満・ご要望等のお言葉を取り寄せています。それを当社独自の営業支援システムに入力し、原因分析や改善策の策定を行い、毎週開催される課長会（幹部会）や毎月開催される全体研修会において社内共有することで、業務品質およびお客さまへのサービス向上、再発防止策の検討と実施に努めています。

【原則6（注6）】

2026年6月1日