

[方針2]「お客さま本位」の提案・販売

私たちは、中小企業の規模や経営状況、経営者の置かれた環境等に基づいて、お客さまのご意向を十分に推定・把握し、「お客さま本位」の最適な保険商品の提案を実践します。

また、保険契約の各種手続きの際に、ご契約の条件やお客さまに不利益となる事項など重要な情報をお客さまに正しくご理解いただくため、わかりやすい情報提供に向けた取り組みを推進します。

具体的な取り組み内容

1. 最適な保険商品の提案

○中小企業経営者や幹部社員の方々に不測の事態が発生した場合に、その企業が被る経済的損失や、残されたご家族にとって必要な資金の額は、企業の規模や経営内容、経営者の環境等に応じて様々です。

このため、当社では、お客さまのご意向（ニーズ）の推定・把握に際し、法人のお客さまには『標準保障額算定書』で、個人のお客さまには『生活設計提案書（*）』で説明し、お客さまにとって最適な保険商品を提案するよう努めております。

*お客さまの家族構成、生活費等からライフサイクルに応じて必要と想定される資金を独自の基準で算出したもの

また、お申込時には、お客さまの最終的なご意向を確認のうえ、お客さまのニーズに合致した保険商品にご加入いただいております。

○新契約の提案時だけでなく『ニーズ点検活動』等においても、常に高いレベルで上記取り組みの実践ができる高度な知識を持った営業職員を、当社独自の研修プログラムおよび各種資格取得の支援を通じて育成しております。

また、代理店については、お客さま本位の活動を実践できるよう、初期研修カリキュラムや定期的な商品研修等による育成に加えて、代理店が自ら体制を整備するための支援を行っております。

2. 重要な情報を正しくご理解いただくための取り組み

○保険商品の提案・お申込手続きに際しては、「設計書 [契約概要]」「注意喚起情報」を用いて、保障内容や保険料等の商品の内容を正しくお客さまにご理解いただけるようわかりやすく丁寧な説明に努めております。

損害保険と生命保険を組み合わせて提案する際には、お客さまがそれぞれの商品内容・特徴をご理解いただいたうえでご加入いただけるよう、「設計書 [契約概要]」において個々の商品に

おける保険料や保障内容、引受保険会社等の情報を説明しております。

特に重要な箇所（*）については、営業職員・代理店が読み上げて（お客さまのスマホ等を利用する非対面手続時は動画視聴）説明しております。

* 保障内容や、保険金等をお受取りいただけないケース等のお客さまにとって不利益な事項等。

○外貨建保険等の市場リスク等があり保険金額等が変動する投資性商品（特定保険契約）の提案にあたっては、お客さまの年齢、知識、経験、財産の状況、加入目的等を把握し、お客さまの状況を十分踏まえた提案となっていることを確認しております。また、他の類似金融商品との比較可能性を担保する観点から、「契約締結時」「保険期間中」「解約・減額時」等にお客さまが負担する費用を、市場リスクとあわせて正しくご理解いただけるように、「契約締結前交付書面（契約概要・注意喚起情報）」に基づき情報提供しております。

特に投資未経験者や高齢のお客さまには、ご家族の同席を案内する等、丁寧な説明に努めております。

3. 提携他社との連携

○提携他社商品の販売にあたっては、各社に対し、販売対象商品の特性や商品性維持に向けた検証状況を確認するとともに、販売状況やお客さまからいただいたご意見・ご要望等を定期的に共有することで、より良い保険商品・サービスの提供に努めております。