

「お客様本位の業務運営に関する方針」

制定：2021年12月20日

株式会社トップライン

代表取締役 伊藤 壮

当社は、お客様本位の業務運営を一層推進するため、時代とともに変化するお客様の生活環境やそれに伴うニーズの変化を踏まえて、お客様にとってより良いサービスを提供すべく、本方針を基本として「お客様本位の業務運営」の継続・発展を図ってまいります。

【方針1】 真にお客様本位の保険商品の募集を行うため、強固な募集体制の構築を図ります

当社の販売チャネルには「通信販売（主に電話による保険募集）」と「訪問販売」があります。

- ✓ 通信販売のチャネルにおいては、全ての通話内容を録音し、その通話内容を営業部門とは別の管理部門（コンプライアンス部QA課）の担当者がモニタリングを実施して、その内容を営業部門にフィードバックしています。PDCAサイクルによる品質の向上を図っています。
- ✓ 訪問販売においては、タブレット端末を活用して取扱保険会社各社のペーパーレス契約手続きを推進することで、各種手続きにおけるお客様の負担の軽減や、手続き完了までの時間短縮に取り組んでいます。
- ✓ お客様からご契約をいただいた後は、営業部門とは別の管理部門（代理店事業部事務課）からお客様に連絡をし、ご契約の内容がお客様のご意向に沿ったものであるかの確認を行っております。

【方針2】 「お客様の声」への取り組みを充実します

お客様から寄せられる当社に対する苦情等は、様々な経路からコンプライアンス部に「お客様の声」として集約されます。

- ✓ コンプライアンス部では、集約された苦情の発生原因や当社の問題点の調査・分析を行い、社内の関連部署と協議のうえ改善策を策定しています。
- ✓ 苦情の発生状況と改善策は毎月のコンプライアンス委員会ならびに取締役会に報告されています。
- ✓ 寄せられた「お客様の声」は、月次で部門の責任者より全従業員に対して、事案ならびに改善策を周知することで、再発防止を図っています。

【方針3】 お客様のご意向に沿った商品選択と比較推奨を行います

当社ではお客様のご年齢やご家族構成や金融商品の取引における知識・経験、保険商品のご検討の目的等を鑑み、お客様の今後のライフプランを十分に確認のうえ、お客様のご意向を把握し、お客様のご意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明したうえで提案・推奨します。

※当社は保険代理店であり、各保険会社からお兼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。そのため、お客様の利益等が不当に害される、利益相反となることの無いように、保険会社ごとの代理店手数料額が異なる点には一切影響されることなく、推奨理由を明確に説明したうえで提案・推奨いたします。

※当社は保険会社を含むグループには属しておらず、当社グループ企業には運用に関する業務を行う企業はありません。当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、当社が保険会社から販売を委託されている保険商品ははじめとする当社が取り扱う金融商品について、パッケージでの販売を行う商品はありません。

<通信販売（主に電話による保険募集）>

- ✓ 当社が主としている通信販売（電話による保険募集）でのご案内にあたっては、非対面でのご案内となります。保険商品のご案内については専門的な知識が必要であること、保障内容や不利益事項等の契約における重要事項について十分かつ適切な説明を行い、お客様に正しくご理解いただくために、非対面の特性を踏まえて、ご案内する募集人は1つの保険会社の商品を担当し、担当する保険会社の商品からお客様へのご案内を行います。
- ✓ 当社はお客様へご案内する保険商品について、経営方針としての商品選定方針を定め、以下の項目を総合的に勘案したうえで決定した商品の中から、お客様の意向を推定し、該当する保険種類の資料を発送します。その後、推奨理由も含めた商品等の説明を行い、お客様が申し込みを希望する商品の保険種類を最終のご意向としています。

<訪問販売>

- ✓ 訪問販売においては、「お客様ご要望お伺い書」を用いてお客様のご意向を把握し、商品の絞り込みを行い、経営方針としての商品選定方針を定め、以下の項目を総合的に勘案したうえで決定した商品の中から、その推奨理由も含めて提案をします。お客様が申し込みを希望する商品の保険種類を最終のご意向とし、当初のご意向との相違を確認しております。

◆商品選定方針

- ① 前半期においてお客様にお選びいただいた実績があり、今後も新契約のご案内の際や既契約のお客様からの追加・見直しの希望があった際に、ご意向にお応えするために必要であると想定される商品であること。
- ② 各保険会社から新商品として発売されたもののうち、お客様のニーズがあると想定される商品であること。
- ③ 既存の商品であり、上記①にて選定していないものの、お客様のご意向にお応えするために必要であると想定される商品であること。

【方針4】 お客様への分かりやすい説明と情報の提供

ご契約いただく保険商品について十分にご理解いただいたうえでご契約いただくために、分かりやすい説明と情報の提供

に努めます。

- ✓ お客様のご理解の状況を十分に確認のうえ、ご契約における保険の契約概要や重要事項、不利益事項の分かりやすい説明を行います。
- ✓ 高齢のお客様に代表される特にわかりやすく説明を行う必要があるお客様については、よりきめ細かい説明を行うとともに、説明漏れが発生することのないよう、説明の実施状況を確認できる体制を整備しています。
- ✓ 当社がお客様へご案内する保険商品のうち、外貨建て保険や変額保険などの特定商品のご案内にあたってはリスクやリターンの関係や特性、その他お客様が負担すべき手数料（外貨建て商品の為替手数料、変額案件の特別勘定運営費用、解約控除費用など）をはじめとして保険契約において諸費用が発生する場合においては、当該手数料がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、該当保険商品におけるパンフレット・契約概要・注意喚起情報等を用いて適切に情報提供を行う体制を整備しております。特定保険契約以外の保険商品に関しては、ご契約時点で保険金額・給付金額等が確定していることから、保険料や保険金額、給付金額等の保障内容をわかりやすく情報提供をしています。

【方針5】 お客様に寄り添ったアフターフォローを実施します

当社は通信販売（電話による保険募集）を主としていることから、地域を問わず全国のお客様、若年から高齢までの幅広いご年齢のお客様より保険加入のお申込みをいただいております。お客様一人お一人のご事情に合わせて、お電話でのアフターフォローを行っております。

- ✓ 保険金・給付金の請求漏れが発生しないことを目的に、定期的実施している保障内容確認のフォローコールの際に、保険金・給付金の支払事由の発生の有無を確認しています。
- ✓ 保険料のお支払方法が口座振替のお客様を対象として、保険料の引き去りがされずにお客様の意向に反して保険が無効となってしまう状態（失効）を未然に防ぐためのフォローコールを実施しています。

【方針6】 教育・研修・評価制度の充実を図ります

当社ではこれらのお客様本位の業務運営を適正に遂行するにあたり、お客様からの支持をいただきつつ、従業員が長く、安心して働くことのできる環境を整備することが重要であると考えています。

- ✓ コンプライアスマニュアルを使用し、毎月コンプライアンス研修を行うことで、正しい知識の習得と意識の醸成を図り、適切な保険募集の実施に努めています。
- ✓ 従業員の評価については、目標を明確に定め、上司との定期的な面談により達成度を共有し報酬に反映しています。とりわけ昇給・昇格においては、募集品質等のコンプライアンス項目を重用しています。
- ✓ ある一定以上のスキルが必要な外貨建て商品の取扱の分野では社内ライセンス制度を設け、新規取得・更新の厳格な運用を行っています。

1. お申込み頂いたお客様の満足度

2019年4月～2020年3月		
(2020年度)		
内訳	件数	構成比
ご満足の声	406	90.80%
ご不満の声	7	1.50%
どちらでもない	34	7.60%
合計	447	100%

※ご契約後の確認

2. 当社からご契約いただいたお客様への保険金・給付金支払い実績

保険会社名：アフラック

2019年4月～2020年3月 (2019年度)
138,967千円

※アフラックは当社において、保有件数が一番多い保険会社です。

上記、成果指標（KPI）の数値については、定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行い、継続的に改善を図ってまいります。