

## フィデューシャリ・デューティ実現ポリシー

このフィデューシャリ・デューティ実現ポリシーはコンプライアンス方針を始めとした9つの方針を一か所に纏めることで、それぞれ別々に機能するのではなくそれぞれが相関的に作用するようにしました。これにより各方針は、理念や経営方針そして販売姿勢（兼フィデューシャリ・デューティ宣言）の下で業務に生かされ、業務の一貫性を図ることでフィデューシャリ・デューティの実現を約束できると考えています。これがフィデューシャリ・デューティ実現ポリシーです。

# 目次

- コンプライアンス方針
- お客様サービス方針
- アンダーライティング方針
- 勧誘方針
- 個人情報保護方針
- お客様の声に対する方針
- 非対面募集方針
- 高齢者・障がい者募集方針
- 人材教育育成方針

# コンプライアンス方針



- コンプライアンス意識を高め契約者保護に努めます
- コンプライアンス知識向上のために様々な学習を行います
- 人材育成教育方針と連動して、教育・指導・管理を徹底します
- 保険会社のコンプライアンスマニュアルを社内規定と位置付け、確実にコンプライアンスを実践します
- コンプライアンス責任者を中心としたチェック体制を確立します
- お客様の声もコンプライアンスのチェックに生かします
- コンプライアンスの遵守が私たち代理店を守ることに繋がっていることを理解し、次のアクションに生かします

# お客様サービス方針



お客様に選ばれ続けるために、お客様のための収支適正化を目指して、『お客様サービス方針』を策定します。

## I. 当社の取組

### (1) 損害率等の確認

- ①月1回のミーティング等で損害率と事故率を確認し、情報を共有する。
- ②月1回のミーティング等で特異な事故を紹介し、情報を共有する。

### (2) お客様を事故から守る活動

- ①啓発ツールを活用し、日々の業務の中でお客様に対し積極的に案内する。
- ②ホームページ上に安全運転コーナーを設け、事故防止の呼びかけを行う。
- ③ハザードマップ（住まない、建てない、軽減防止）
- ④労災事故防止のための支援活動

### (3) 高ロス契約者の引受について

- ①高ロス契約者の引受には、アンダーライティング方針の当社引受基準をよく確認してから引き受けること。
- ②高齢者の引受に際し、事前に引受基準を説明し、高齢者向けの事故防止を呼びかけること。
- ③若年者の引受に際し、事前に引受基準を説明し、若年者向けの事故防止を呼びかけること。
- ④事故多発者の引受に際し、引受基準の説明に加え、刑事責任や行政処分の説明と事故防止を呼びかけること。

## II. ノンフリート契約者への対応

### (1) 安全運転啓発活動

- ①「交通安全運転チラシ」を必ず配布し、見守るクルマの保険（ドラレコ型）を積極的に提案する。
- ②危険個所MAPを活用する。

(2) 契約引受時の対応

- ① 70歳以上の新規契約（セカンドカー割引の場合を除く）  
※条件付きでの引受となる場合あり。
- ② 21歳未満の新規契約（セカンドカー割引の場合を除く）
- ③ 前年事故有りで他代理店からの切替契約

(3) 事故時の対応

- ①担当者は、現場急行を基本とし、現場急行できない場合は代替りの者が急行することとする。
- ②担当者は、契約者と事故SCとの間に入り適切な対応を行うよう心掛ける。
- ③不安と不満の解消に努めた事故処理サービスを徹底する。

### Ⅲ. フリート契約者への対応

(1) リスクマネジメント活動

事故多発フリート契約者に対しては、定期的な安全運転チラシの配布に加え、

安全運転講習等の積極的な案内や、インターリスク総研の自動車リスクマネジメントサービスの活用提案を行う。

(2) 契約時の対応

- ①特に高ロスフリート契約に関しては、高額免責の設定等の対応が必要である。
- ②SKSを積極的に活用し、リサイクル部品の活用促進を説明する。

### Ⅳ. 団体契約自動車への対応

(1) 事故発生状況の分析活動

団体別・職場別に事故発生状況について分析を行い、頻発傾向にある場合は必要に応じて以下活動を行うこと。

- ① 安全運転チラシの定期配布
- ② 見守るクルマの保険（ドラレコ型）を推奨する
- ③ 安全運転講習、安全運転適性診断を実施する

## V. 非走行リスクの対応

### (1) 引受時の現車確認の励行

新規・切替・更改の種類を問わず、現車確認を行うこと。

### (2) 保管場所・車種による車両保険の引受制限

- ① 車種、保管場所、保管状況によっては初回免責を設定する。
- ② 盗難の可能性が高い車種については保管状況を確認し、好ましくない場合は引受を制限する。

## 自動車

### I. 申込動機の確認

#### (1) 新規契約の場合

自発申込に関しては、以下項目を確認し、引受判断を行う。

- ① 過去に6等級未満で解約になっていないか等
- ② 他社で引受を拒まれていないか等

#### (2) 切替契約の場合

他社切替契約の場合は、以下項目を確認し、引受判断を行う。

- ① 過去の事故歴確認。1年間で複数件の事故が発生していないか
- ② 他社で更改を拒まれていないか

※6等級未満の引受は不可。

### II. 前契約有無の確認

純新規契約の場合、他社切替契約や更改契約の可能性もあります。十分な確認をしてください。

### III. 等級推移・事故歴の確認

過去の等級推移や事故歴（可能であれば事故時の内容も）を確認し事故発生リスクを見極めること。

例) 13等級→10等級→7等級

上記のようなケースでは、毎年事故が発生しているため事故発生リスク大

5等級→6等級→7等級

上記のケースでは、過去に事故は発生しているがリスク実態が改善しており

事故発生リスク小

### IV. 事故内容の確認

過去に事故がある場合は様々な角度からリスクを見極め必要があり、場合によっては引受を制限する必要があります。

#### (1) 事故再発リスク

運転歴が長いにもかかわらず、低等級である場合は運転適性のリスク変化など

を確認してください。

※場合によっては引受を制限するか、高額免責を設定してください。

(2) 大口事故リスク

事故類型が横転事故、対向車との衝突事故などは大口事故となる可能性が高いため、該当する事故が過去に発生していないか確認してください。

また、発生原因にスピード超過、わき見、居眠りなどがある場合も同様です。

※場合によっては引受を制限するか、高額免責を設定してください。

(3) モラルリスク

違法改造による事故、暴走、当て逃げ、ひき逃げ、無免許運転、飲酒運転などお客様の資質に問題のある事故発生の確認を行ってください。

※以上に該当する場合は引受を制限してください。

## V. 運転者の年齢確認（他社切替契約、純新規契約）

一般的に若年者や高齢者は事故を起こす可能性が高いため、他社切替契約・純新規契約の場合は事故発生リスクを見極める必要があります。

(1) 若年者の場合

『年齢を問わず補償』への契約内容変更を行った契約では事故が多いため、引受にはI. 申込動機と合わせた確認を行ってください。

(2) 高齢者

高齢者による事故が年々増加してきていることから、引受には過去の等級推移・事故歴（可能であれば事故時の内容も）を十分確認して、条件を設定してください。

## VI. 使用実態の確認（他社切替契約、純新規契約）

特に他社切替契約・純新規契約の場合は誰がどんな目的で使用するのかが確認し、事故発生リスクを見極める必要があります。更改契約でも日々の活動の中で、変更がないか確認を行うことが必要です。

(1) 被保険者の確認

被保険者以外で運転する人が存在するか常に確認を行ってください。

(2) 使用目的の確認

「業務使用」「通勤・通学使用」「日常・レジャー使用」の確認を行ってください。

## VII. 現車確認・保管状況の確認（他社切替契約、純新規契約）

非走行リスク対策、架空契約の防止、違法改造社の排除、アフターロスの防止のために、必ず現車確認を行ってください。

保管場所・状況の確認により、盗難や悪戯の発生リスクを見極めてください。

## VIII. 補償追加・リスク実態変化の確認（更改契約）

更改契約において、リスク実態に変化がある場合は、契約条件の見直しを行ってください。

### (1) 新たな保障追加

車両入替を伴わない車両保険の新規セットや、車両危険限定から一般車両への変更などの場合は、リスク実態が変化している場合があるため、現車・被保険者変更などについても確認を行ってください。

### (2) リスク実態の変化

日常・レジャー使用から通勤・通学使用などの場合も同様、被保険者に変更がないか、確認を行ってください。

## IX. その他

### (1) 監督方針を踏まえた対応

対人・対物については「真に危険が特に大きいと認められる」場合を除き、原則引き受けに応じる。

#### 【真に危険が特に大きいと認められるケース】

- ・無免許運転、違法改造車など、引き受ける事が違法行為助長につながるケース
- ・不正請求などモラル上の問題があるケース
- ・飲酒運転、暴走、公道レースなど交通法規の遵守に対する意識が薄いケース
- ・事故を起こすことに対する問題意識が著しく乏しいケース

### (2) お客様への迅速・丁寧な対応

「条件変更申し入れ」、「見合わせ」の場合には速やかに丁寧な対応を心掛ける。

### (3) 車両事故発生者契約者への車両初回免責設定

1 保険期間内に 2 件以上の車両事故、2 年連続で車両事故といったような連続事故発生契約には初回免責設定を行うこと。また、単発事故でも事故の内容等から判断して必要と判断される場合は初回免責を設定すること。

## X. 引受基準集に記載の案件

引受基準集の内容を日頃から熟知して、引受基準集に記載された案件は必ず保険会社の担当社員等に照会の上、承認を受けてから引き受ける。また同案件の事前照会にあたっては時間的余裕をもって取り扱ってください。

## 火災

- ・悪徳修理業者による不正請求を防止するため、火災保険の契約者へ定期的に注意喚起する。
- ・引受基準集の内容を日頃から熟知して、引受基準集に記載された物件や高年式物件の破汚損引き受けは、必ず保険会社の担当社員に照会し引き受ける。また同案件の事前照会にあたっては時間的余裕をもって取り扱う。

## 傷害・新種・マリン

- ・保険金請求歴や申込動機の確認を確実にし、必要に応じて（高ロス業種や 60 歳以上の引き受け等）保険会社の担当社員に照会し引き受ける。また同案件の事前照会にあたっては時間的余裕をもって取り扱う。

## 生命保険（第 3 分野を含む）

生命保険分野におけるアンダーライティングは大別して、医的事情によるもの（健康上の問題で既に契約できない等）、犯罪に結びつく可能性のあるもの、マネーロンダリング目的に分けられる、

### 1、医的事情によるアンダーライティング上の留意点

- ・告知書扱いの場合、告知手続きを正しく行ってもらい適切に契約手続きを行う。
- ・告知書扱いに不安を感じた場合や被保険者が述べた場合は医師扱や準人間ドック扱い等で厳格に保険会社に判断してもらおう。

- ・必要に応じて（高ロス業種や60歳以上の引き受け等）保険会社の担当社員に照会し引き受ける。
- ・保険金請求歴や申込動機に不安がある場合は、入念な意向確認を行う。

## 2、犯罪を抑止する観点での留意点

- ・契約者、被保険者、保険金受取人の関係が3親等以上の場合は、申し込み動機と保険金額を確認し、事前に保険会社に問い合わせる。

## 3、マネーロンダリングが懸念された場合の留意点

(1) 以下に該当する案件は、「疑わしい取引報告書（MS 1からダウンロード）」により報告を行うこと。

- ・多額の現金（外貨を含む。以下同じ。）又は小切手により、保険料を支払う意向が契約者から示された段階で、契約者の収入、資産等に見合わない高額の保険料などを聴取し「疑わしい取引報告書（MS 1からダウンロード）」により報告を行うこと。
- ・多量の少額通貨（外貨を含む。）により保険料が支払われる取引の場合。
- ・真の契約者を隠匿している可能性（借名で締結、契約者である法人の実体がないとの疑いが生じた保険契約、住所と異なる連絡先に保険証券等の証書類の送付を希望する契約等）を予感した場合。
- ・経済合理性から見て異常な取引（不自然に早期の解約が行われる場合など）の場合。
- ・公務員や会社員がその収入に見合わない高額な保険料の支払いを行う場合。
- ・取引時確認が完了する前に行われたにもかかわらず、顧客が非協力的で取引時確認が完了できない取引。

(2) 上記以外にもマネーロンダリングが懸念された場合は、「マネー・ローンダリング、テロ資金供与、拡散金融 対策マニュアル（生保版）」を参照し、社員に問い合わせるなどして対策すること。

## 全種目共通

- ・事務所に突然来店した契約希望者には、勤務先確認（自動車保険）や目的の確認を突然来店者対応マニュアルに基づいて行う。

## お客さまへのお知らせ

**「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、当代理店の金融商品の勧誘方針を次のとおり定めておりますので、ご案内いたします。**

1. 保険法、保険業法、金融サービスの提供に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、個人情報保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守し、適正な商品販売に努めてまいります。
2. お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、知識の修得、研さんに励むとともに、説明方法等について工夫し、わかりやすい説明に努めてまいります。
3. お客さまの商品に関する知識、経験、財産の状況および購入の目的等を総合的に勘案し、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまのご意向と実情に沿った説明に努めてまいります。
4. 市場の動向に大きく影響される投資性商品については、リスクの内容について、適切な説明に努めてまいります。
5. 商品の販売にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯、場所、方法等について十分配慮いたします。
6. お客さまに関する情報については、適正に取り扱うとともに厳正に管理いたします。
7. お客さまのご意見、ご要望等を、商品ご提供の参考にさせていただくよう努めてまいります。
8. 万一保険事故が発生した場合には、保険金のご請求にあたり適切な助言を行うよう努めてまいります。
9. 保険金を不正に取得されることを防止する観点から、適正に保険金額を定める等、適切な商品の販売に努めてまいります。

弊社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の関連法令・ガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

弊社は、個人情報の取り扱いが適正に行われるよう、従業員への教育・指導を徹底し、適正な取り扱いに取り組みます。また、個人情報の取り扱いに関する苦情・相談に迅速に対応し、当代理店の個人情報の取り扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善します。

お客様に選ばれ続けるために、お客様の声に対する方針を策定します。

1. 私たちはキャッチフレーズ『One-stop shopping of insurance』の一環としてお客様の声を大切にします。
2. 私たちは理念を達成するためにお客様の声をよく聴き、お客様の声をしっかり受け止めます。
3. 私たちは経営基本姿勢を確実なものとするため、お客様の声を大切にします。
4. 私たちは販売姿勢を貫くため、お客様の声をルールに従い処理します。

# お客様の声運営ルール

## I. 基本的運営ルール

### (1) お客様から情報が発信されるケース

苦情以外は見逃しやすいため、要望なども洩れなく収集する必要があります。日々耳を傾け、寄せられた声は些細なことであっても記録簿に記入します。

#### 【お客様の声の定義】

・相談 ・要望 ・苦情 ・紛争 ・お褒め ・感謝

### (2) 「お客様の声」確認チェックシート及びアンケートによる情報収集

お客様によっては声に出さない（出せない）方もいます。積極的に主体的に情報収集を行うため、「お客様の声」確認チェックシート及びアンケートによる情報収集を行います。

## II. 情報共有と対応

### (1) 情報共有

記録簿に記入した者は定例会議等、従業員全員に周知して下さい。

### (2) 対応

苦情に関する声は、早急かつ慎重な対応が求められますので、単独で判断せず次項のフローに沿って処理して下さい。

## III. 業務改善（フィードバック）

### (1) 業務改善

お客様の声に対しては、定例会議等で業務改善を協議し、必要に応じて業務マニュアル等に対応策・再発防止策等を盛り込みます。

### (2) 苦情案件

苦情案件は必要に応じて営業支社へ報告して下さい。

## 非対面募集方針



弊社は非対面募集の契約手続きは、この非対面募集方針により次の取り組みを講じて、お客様に安心と安全を提供します。

- 電話募集ではそのルールを遵守し、電話募集マニュアル及び当社のアンダーライティング方針に従い適切に手続きを行います。
- 電話募集は、電話の特殊性を鑑み商品内容と重要事項を対面の時よりも丁寧に説明し意向の把握に努めます。
- 電話募集での契約締結後は、保険申込書お客様控を始めとする所定の書類を速やかに郵送しお客様に安心をお届けします。
- 郵送募集ではそのルールを遵守し、郵送募集マニュアル及び当社のアンダーライティング方針に従い、お客様が遠方である等に限定して適切に行います。
- 郵送募集で保険申込書等への署名の依頼では、必ず本人が署名していただくことを約束して進めます。

- インターネット募集のうちMS 1Brain リモートではそのルールに従い、積極的に活用を心掛けます。
- インターネット募集のうち1 DAY保険、1 DAYレジャー保険、@ごるふ、@とらべる、@さいくるは弊社ホームページ（担当者Myエージェント含む）に掲載して進めます。
- インターネット募集のうち1 DAY保険、1 DAYレジャー保険、@ごるふ、@とらべる、@さいくるは弊社ホームページ（担当者Myエージェント含む）の手続きは保険会社のシステムに依存していることを伝え、安心して手続きができることを説明します。
- Web会議アプリを使用して契約手続きではそのルールを遵守し、電話募集マニュアル及び当社のアンダーライティング方針に従い適切に手続きを行います。
- 電子メールを活用した手続きは、原則として当社では行いません。

## 高齢者・障がい者募集方針



弊社は高齢者や障がい者の皆様との契約手続きでは、この高齢者・障がい者募集方針により次の取り組みを講じて、お客様に安心と安全を提供します。

- ・ 70歳以上のお客様および70歳以下でも必要と思われるお客様には、高齢者募集ルールに則り適切に手続きを行います。
- ・ 高齢者の皆様にはそれぞれの理解度等に応じた分かり易い言葉で丁寧に説明をします。
- ・ 高齢者の皆様の加入目的に応じた意向の把握に努めるとともに、希望や必要に応じ親族の同席の下意思の確認をさせていただきます。
- ・ 高齢者の皆様の電話募集は、ご本人から電話による契約締結希望がある場合および理解度・判断力に問題が無い場合に限定させていただきます。
- ・ 障がい者の皆様との募集に際し、高齢者募集ルールに準じた対応を講じます。
- ・ 障がい者の皆様には、状況に応じたコミュニケーションを大切にし、不当な差別的取り扱いをいたしません。
- ・ 障がい者の皆様の人格と個性を尊重し、共生社会の実現のために研修・啓発活動等の取り組みを行います。
- ・ 契約が困難な方を保険契約者とする場合は、成年後見人の有無をご家族様などへ確認の上、柔軟に対応します。

## 人材育成方針および教育方針



弊社は販売姿勢（方針）に則った営業を展開出来るよう人材育成方針及び教育方針をここに定めます。

- 当社のスタッフはお客様の立場に立ったサービスが提供できるように、損害保険プランナーおよびトータルライフコンサルタントの資格の取得を目標とします。
- 損害保険プランナーおよびトータルライフコンサルタントを目指す過程において、指導する者は実務を伴った教育プログラムで指導します。
- 人材育成は資格のほか、保険会社の教育プログラムや研修、eラーニング、代理店独自の研修などバランスの良い教育内容で進めます。
- お客様の面前で意向把握や情報提供ができるノウハウを常に維持し、またこれらのブラッシュアップに努めます。
- お客様の声は何よりの教材と考え、その声に応えるよう教育プログラムを見直し、優れた人材育成に取り組みます。
- スタッフ自らの意思で研修の参加や資格取得に臨めるよう、その環境を構築します。

フィデューシャリ・デューティ実現ポリシー