お客様本位の業務運営にかかる方針

株式会社アーバンファミリー（以下、当社）は、お客様に一生涯「安心をお届けします」という企業理念を実現するための具体的な取組の実践を目的として、従来の勧誘方針に加えて、「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、本方針）を定めます。
また、この方針は社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、より良いお客様本位の業務運営を実現するため、定期的に本方針の見直しを行います。

【方針】

«1.お客様への充実した情報のご提供»
お客様がご自身のご意向に沿った商品をお選びいただき、また、その内容を正しくご理解いただけるよう、充実した情報をお伝えするとともに、商品内容や契約に関する重要な事項等を分かりやすく丁寧に説明します。

«2.お客様への最適な商品のご提供»
お客様との十分かつ適切なコミュニケーションを踏まえ、お客様一人ひとりのご意向、加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。

«3.お客様へより良いサービスのご提供»
お客様からのご契約後の契約内容変更のお申し出等において、ご来店やご訪問、電話により正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、お客様からの保険契約に関わるお問い合わせに対しても、分かりやすく丁寧に説明します。

«4.お客様本位の業務運営のための体制整備»
保険募集・個人情報に係る法令等を遵守する態勢を構築し、運用します。また、お客様と当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お客様とのお取引を適切に管理します。

«5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育»
従業員一人ひとりがお客様に「安心をお届けします」という理念を共有し、実践できるよう教育を行います。また、お客様本位の業務の実践を従業員の評価体系に適切に組み入れ、その実効性の向上を図ります。

【具体的な取り組み】

«1.お客様への充実した情報のご提供»

■保険商品のご案内にあたり、保障を持つ必要性、お客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関してご理解していただけるようご案内します。具体的には、保険商品のパンフレットやちらし等を用いて、進歩する医療の動向、死亡保障の必要保障額、老後の資産形成の考え方等の情報提供を行っています。

■お客様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」、ご契約のお申込に際して特に注意が必要な事項やお客様にとって不利益となる事項を記載した「注意喚起情報」を、書面でお客様にお渡しした上でご説明しています。

■情報を適切にお客様にお伝えするための手段として、ご訪問や来店型ショップでのご面談による方法のほか、お客様のご希望や状況に応じてオンライン相談や電話による対応も行っています。

«2.お客様への最適な商品のご提供»

■金融商品の販売等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。

■お客様に保険商品をご提案するにあたり、「意向把握シート」を用いてお客様のご意向を把握し、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、「最終意向把握」プロセスによってお客様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。

■ご高齢のお客様に対しては、親族（配偶者または 3 親等以内の親族）の方に同席いただいた上で保険商品をご説明する、あるい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などの対応を行っています。

«3.お客様へより良いサービスのご提供»

■保険金・給付金の請求、ご契約者名義やご住所、口座変更のお申し出等に対応する際は、保険会社とお客様の間に立って、迅速で正確、丁寧な対応に努めています。

■顧客管理システムを使用し、お客様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応対履歴を記録することで、お客様とのコミュニケーション向上に活用しています。

■ご契約後も適切なタイミングで、当社から電話やダイレクトメール等によって、契約内容の再確認や家族状況の変化等による契約内容の見直しなどをご案内しています。なお、電話やダイレクトメールを希望されないお客様にはそのように対応しています。

«4.お客様本位の業務運営のための体制整備»

■毎月保険募集・個人情報に関するコンプライアンス態勢の向上・強化に向けた協議を実施の上、改善を図っています。

■お客様から寄せられる苦情、相談、要望や感謝については、「お客様の声」として漏れなく記録・保管し、保険会社と共有すると共に、特に苦情については真摯に受け止め、その原因等の分析を行い、再発防止に向けた対策を立案・実行することで業務改善に繋げています。

■お客様の意向に沿わない保険商品を推奨、販売し、お客様の利益を損なうことがないよう、従業員教育を徹底し、様々な視点からその結果をモニタリングしています。

«5. お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育»

■「企業理念」、「勧誘方針」といった従業員の思考、行動規範を定め、当社ホームページへ掲載しています。また従業員への教育などを通じて、その周知徹底を図っています。

■保険募集やコンプライアンス等についての教育として、毎月教育研修をしています。

■お客様の満足度や、ご意向にあった商品を提案できていたかどうかを測るバロメーターのひとつとして、募集人単位での契約の成立状況、継続状況、苦情の発生状況をモニタリングし、コンプライアンス面も含めて評価を行っています。

お客様本位の業務運営に係る方針の成果指標（KPI）設定について

対応関係表

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」と当社の「お客様本位の業務運営に係る方針」との対応関係は下記のとおりです。

	方針１	方針２	方針３	方針４	方針５
原則２※1	○	○			
原則３※1				○	
原則４※２	非該当				
原則５	○	○			
（注１）	○	○			
（注２）※３	非該当				
（注３）	○	○			
（注４）	○				
（注５）	○				
原則６		○			
（注１）		○			
（注２）※３	非該当				
（注３）※４	非該当				
（注４）		○			
（注５）	○				○
原則７※1				○	○

※１ 原則２、３、７は(注)を含みます。

※２ お客様が手数料を負担する商品の取り扱いはありません。

※３ 複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売、推奨等を行うことはありません。

※４ 当社は保険募集代理店であり金融商品の組成には携わっておりません。

2022 年 6 月 1 日改定