

『フィデューシャリー・デューティー』への取組み（2019年度 取組方針・内容）

堤商事株式会社

堤商事株式会社は「見えない明日の安心安全を見えるプランで支えます」という経営理念のもと、地域社会・お客さまと発展し、常に最適な保険商品とサービスの提供を実践するために、『フィデューシャリー・デューティー』への取組みに関する基本方針のもと、「お客さま本位」の業務運営を行ってまいります。

その活動について、2019年度は以下の取組方針・内容で取組みを進めておりますので、ご案内いたします。

1. お客さま本位の徹底

・役職員は『フィデューシャリー・デューティー』への取組みに関する基本方針および「保険募集事務取扱マニュアル」に基づく考動を行ってまいります。

2. お客さまにお役に立てる商品・サービスの提供の充実

- ① お客さまの多様なニーズにお応えする幅広い商品ラインナップを用意してまいります。
- ② お客さまの潜在的ニーズやご意向・ご要望等をふまえた最適な商品のご提案等を行うコンサルティングサービスに努めてまいります。
- ③ お客さまから寄せられた苦情・ご不満・ご相談・ご要望・お褒めの言葉等の「お客さまの声」を一元的に管理するとともに、社内研修等により「お客さまの声」に基づく業務改善およびお客さまへのサービス向上に努めてまいります。
- ④ お客さまのご意向の把握、比較推奨販売、重要事項説明などの適切な実施を通じて、お客さまの利益が不当に害される取引の発生を防止する保険募集、体制の構築、管理に努めてまいります。
- ⑤ お客さまの利益が不当に害される取引の発生防止に向けた役職員の教育およびモニタリングに取り組んでまいります。

3. お客さまへの情報提供の充実

- ① お客さまへの商品・サービスのご提案にあたっては、お客さまにとって契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報について、お客さまのご理解の状況を確認しながら分かり易く説明してまいります。
- ② ご高齢のお客さまにご説明するときには、複数回のご説明、複数担当者によるご説明の方法等により、お客さまの誤解の防止や理解の促進に取り組んでまいります。
- ③ ご契約時点で保険金額・給付金額や解約返戻金が確定している商品のご提案にあたっては、お客さまからお支払いいただく保険料や保険会社がお支払いする保険金額、給付金額および経過年数別の解約返戻金を分かり易く説明してまいります。
- ④ ご契約いただいた後も、お客さまのお役に立つ情報の提供やお客さまが潜在的に抱えるリスクに関する助言・提案を行い、長期的な視野に立ってお客さまのお役に立てるよう適切なアフターフォローを行ってまいります。

4. お客さま本位の提案・販売を行うための組織体制の維持・向上

- ① 多種多様なお客さまのニーズに適切にお応えできるように、役職員の専門的な金融・保険知識の修得に向けた教育・研修を充実させ、人材を育成してまいります。
- ② 社内の組織、個人の業績評価については、業務品質、コンプライアンス等も十分考慮し、バランスの取れた評価が行われるよう取り組んでまいります。