



お客様本位の業務運営方針

～フィデューシャリー・デューティー（FIDUCIARY DUTY）～

(株)Sun & Sun 総合保険事務所

弊社の保険募集方針

弊社は、募集代理店及び金融商品仲介業者（以下、IFA）としてお客様本位の業務運営を実現するため、本方針を定め公表します。

弊社ではお客様の利益に適した保険商品および金融商品を適切にご案内するため、高度の専門性と職業倫理を保持し、保険募集及びIFAのプロフェッショナルとして、お客様に対して誠実・公正に業務を行いお客様の最善の利益を図ります。またこうした業務運営が企業文化として定着するように努めていきます。

1. 弊社における取扱保険会社と推奨販売商品について

- ①弊社はお客様の幅広いニーズにお応えするため、乗合代理店として生命保険14社、損害保険5社の商品を取り扱っております。詳細は後記の「取扱保険会社一覧」記載の保険会社各社のホームページをご覧ください。
- ②そのうち弊社は、経営方針として後記のように「推奨保険会社」および「推奨保険商品」を決定し、その中からお客様のご意向に合致した商品を提案する事としております。

* 弊社では上記を実現するために月一度のコンプライアンス研修、税理研修、反社会的勢力排除研修等を実施し、また弊社独自の意向把握シートの活用と検証を行い全役職員に定期的な知らしめ意識向上を図っています。

* 弊社では、毎月一度早期消滅（13ヶ月、25ヶ月、61ヶ月）、乗換、苦情、不詳事故の発生案件を共有し、検証、指導を行っており、お客様本位の業務運営に生かせるよう4項目を大切にしております。

* 弊社では、高度の専門性と職業倫理を保持するため、役職員の90%がAFP、2種証券外務員以上の資格を得ることを社内基準としています。

2. 保険商品のご提案について

- ①弊社は、お客様にご提案する保険商品・サービスに係る重要な情報をお客さまが理解できるようわかりやすく提供し、不利益事項などの特に重要な情報や、複雑な商品特性に関しては、より分かりやすく丁寧に説明を実施します。
- ②弊社は、お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを十分に把握し、弊社の推奨販売方針に則って、お客様にふさわしい保険商品・サービスの提案に努めるとともに、提案理由については分かりやすく説明を実施します。
- ③ご高齢のお客様など特に配慮が必要なお客様については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることの無いよう、お客様の特性に応じて慎重に適合性を確認したうえで、より分かりやすく丁寧な説明を実施します。
- ④弊社は、保険会社から受領する代理店手数料等を得ることを主たる目的として商品の提案・販売を行うようなお客様の利益を不当に害する可能性のある行為に対しては、適切な募集体制を整備し、管理してまいります。

* 弊社では、お客様がお客様自身で加入の判断が出来るように、お客様の意向把握と適切な情報提供により適合性のとれた募集がなされるよう定期的な指導や教育を行っています。お客様にご理解頂けるように約款や資料を読み上げるだけでなく平易な言葉で説明いたします。特に外貨建て商品や投資信託等のご理解いただくべき点が多い為、為替リスクや為替の動向、過去の相場等、具体的なリスクを説明させていただきます。将来の為替等の見通しや不確定なものを断定的にお伝えする事はありません。また、乗換契約やご高齢者契約に付きましてもコンプライアンスに則りきちんと説明します。

* 弊社では、弊社独自の意向把握シートを活用し、十分に時間をかけ、お客様の状況をしっかりヒアリングし、お客様から直接確認した意向だけでなく、コンサルティングによりお客様の潜在的な意向も確認させて頂き、お客様にふさわしいサービスが提供できるように致します。また募集人が記載した意向把握シート等の記録を定期的に確認し、お客様にふさわしいサービスが提供されているかを検証します。契約後のフォローのためにヒアリングシートを保管します。

* 弊社ではキャンペーンや手数料を目的とした保険会社、商品の推奨がなされないように募集人にはキャンペーンの目標値を共有せず目標設定もいたしません。募集人には策定された対応方針に基づき、お客様の意向に則し、経済合理性のある正しい募集を徹底しております。弊社管理者は、売れ筋の商品に不自然な偏りがなく、販売形態が合理的であるかどうかを定期的に精査し、問題がある場合は管理・指導を行います。

3. ご契約後について

- ①ご加入頂いた保険契約については、ご加入後も安心してご継続頂けるよう、お客様からのお問合せや各種お手続きについても適切に支援・フォローいたします。
- ②お客様からの苦情・ご要望・ご相談につきましては、取扱店で承りますが、内容により取扱保険会社と連絡・連携の上対応する事があります。またお客様の声として集約し、お客様へのサービスの改善・向上を図ってまいります。
- ③弊社では、お客様にご確認頂いた保険募集時の最終のご意向については、個人情報保護法に則り、ご契約後保険期間が終了するまで保管いたします。

* 弊社では月一度、保険料振替不能の確認及びお客様への連絡状況、保険金及び給付金請求の進捗状況及び支払状況、損害保険事故後の進捗状況及び支払状況等の検証、指導を行っており、契約後のお客様へのアフターサービスの充実に努めています。またお客様からの苦情、ご要望、ご相談に付きましても役職員全員で共有し、お客様へのサービスの改善、向上に努めています。

* 弊社では、会議、研修等により、特定保険契約、投資信託等の契約後の現状の確認や今後の推奨特定保険、銘柄等を役職員全員で共有し、お客様に適切なアドバイスが出来るように努めています。

4. 社内の管理体制について

弊社では、以上の方針を企業文化として定着させるため役職員および募集人への評価制度における適切な動機づけの仕組みや研修・教育制度により、高度の専門性と職業倫理を保持した人材の育成に努めます。また弊社の実践状況については継続的に検証するとともに、お客様の声も踏まえ、本方針およびこれに基づく取り組みにつきましては定期的に見直しを行います。

* 弊社では、従業員研修等でお客様の利益を追求する体制の理解、及び適切な募集活動が行われるように指導しています。また各拠点でも均一的な管理や指導をし、研修等の指導の成果を経営陣が把握できるように会議や研修等の記録を取り、その内容が適正かを検討し、運営内容の見直しや必要な教育等、改善につなげていきます。

【取扱生命保険会社】



【取扱損害保険会社】



【取扱証券会社】

