【別紙】

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組内容

本方針に係る具体的な取組内容につきましては、それぞれ以下のとおりです。

1．お客さまの「保障」をいつのときも最適に保つために
当社は、「お客さまの想いが込められた保険契約を継承し、いつのときも保障を最適に保つこと」を使命とし、保険のプロフェッショナルであるライフプラン・アドバイザーがお客さまに寄り添い、お客さまのライフステージの変化に応じた最適な保障を継続的にお届けします。 「お客さまに寄り添うこと」の真価は、「お客さまの保障を最適に保つこと」にあります。当社はこの信念を全社員で共有し、お客さまの人生の伴走者として「顔が見え、声の届くサービス」を提供し続けます。また、現在の担当者だけでなく、将来担当するライフプラン・アドバイザーも変わらないクオリティのサービスをご提供できるように、「お客さまとそのご家族をお守りする使命」を次世代へと継承します。 プルデンシャル・グループの共通の価値観であるコアバリューを含む当社の企業理念を全社員に浸透させ、倫理行動規範に則り誠実に業務に取り組むお客さま本位の文化の醸成に努め、お客さまの最善の利益を追求いたします。

＜取組内容＞

【お客さまの保障を最適に保つための取り組み】

- 当社のライフプラン・アドバイザーは、プルデンシャル生命保険株式会社からの転籍者で構成されており、プルデンシャル・グループの共通の価値観であるコアバリューを共有しています。その価値観のもと、定期的なコンタクトによる生活環境の変化の把握、その変化に対応する保険活用のアドバイス、そしてお客さまの保障をいつのときも最適に保つためのご提案をし、常にコンプライアンスに則した行動をとる真の代理店プロフェッショナルとして、お客さまへ貢献することをお約束します。
- ライフプラン・アドバイザーに求めるお客さまへの定期コンタクト(*)および保全活動の状況を数値化し、当社が設定した指標に対して 100%以上達成するよう取り組みます。
  (*)年 1 回のコミュニケーション、3 年に 1 回の訪問
- 当社の拠点がない地域へのお引越し等、ライフプラン・アドバイザーによる担当が難しいお客さまがいらっしゃった場合でも、お客様サポートオフィスの専門スタッフが定期的にコンタクトさせていただき、必要に応じて保険に関するアドバイスをいたします。
- お客様サポートオフィスが担当する全てのお客さまへバースデーコール等による定期コンタクトを行い、コンタクト率 100%を達成するよう取り組みます。
  また、バースデーコールが繋がらなかったお客さまに対しては、ダイレクトメールを送付しフォローを行います。

【別紙】

【企業文化の醸成】

- 社員一人ひとりがお客さまに焦点をあわせ、誠実に業務に取り組むお客さま本位の文化の醸成を進めるため、コアバリューをはじめ、当社の企業理念が浸透するよう、さまざまな施策を全社員に対して行います。

2．お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために
当社は、お客さまに、取扱保険会社および推奨方針をご説明いたします。 ライフプラン・アドバイザーは、「営業活動方針」に基づき、コンサルティングを通じて、保険商品のご提案の際にはお客さまのニードやご意向に沿った最適な保険商品であることを正しくご説明いたします。 保険商品販売に際しては、保障内容、商品の仕組みやお客さまに不利益となる事項、リスクの内容およびそれにより生じるおそれのある結果に加え、お客さまにご負担いただく諸費用を十分ご理解いただけるようご説明いたします。 これら大切な情報のご説明の際には、お客さまにとって分かりやすい情報の提供を行います。

＜取組内容＞

【重要事項に関する適切な情報提供】

- 当社のライフプラン・アドバイザーは、保障のご提案に際して、取扱保険会社および推奨方針をご説明します。なお、取扱保険会社と推奨方針については当社のホームページに掲示します。
- 当社では、お客さまに保険商品を提案するにあたり、取扱保険会社が提供する保険商品の契約概要やパンフレット等を用いて保障内容や商品の仕組み等をお客さまに分かりやすくご説明するよう努めております。
- お客さまに市場リスクを有する商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）を販売する際には、保険料の一部が保険契約の締結・維持等にかかる費用に充てられることや、商品特性によりお客さまのご負担となるリスク等について、重要事項説明書（注意喚起情報）等を用いてご説明を行い、お客さまにご理解いただけるよう努めております。
- 保険の見直しにあたっては、専用のツールを使用し、見直し前後の保障内容、保険料、不利益事項等について、ご説明いたします。
  ご説明はお客さまのご意向に合わせ、直接的な面談以外にも、お電話やビデオ通話、郵送等の非対面型のコミュニケーション方法も活用して実施いたします。
- 損害保険の比較にあたっては、保険会社および当社が認めた資料のみを使用いたします。
- 法人および個人のお客さまの保障をいつのときも最適に保つため、お客さまの取引経験や金融知識等も考慮の上、お客さまのご意向および法令等に沿った適切かつ十分な情報を分かりやすくご提供することを目的に、当社独自のライフプラン・アドバイザー向け研修プログラムを実施し毎年見直しを行ないます。

【別紙】

- アフターサービスを担当するプルデンシャル生命保険株式会社の保険契約については、契約から所定の期間内に解約し、新たに保険契約をお申込みいただいた場合は、当該お客さまに当社から書面を送付させていただき、ご意向が適切に反映されているか等を確認します。

3．お客さまお一人おひとりにふさわしい保障とサービスをお届けするために
当社は、「営業活動方針」に基づき、ライフプラン・アドバイザーによるコンサルティングを通じて、オーダーメイドでお客さまお一人おひとりの環境・目的等を踏まえた最適な保険商品と質の高いサービスをお届けいたします。

＜取組内容＞

【お客さまにとって最適な保険商品およびサービスの提供】

- お客さまのご意向や、ライフプラン等にも配慮のうえ、定期的なコンタクトによる生活環境の変化の把握、その変化に対応する現在ご加入中の保険契約の保障範囲の状況を丁寧にご説明し、また必要に応じて保険活用のアドバイスを行い、お客さまの保障をいつのときも最適に保つためのご提案を行います。
- 取扱商品については、プルデンシャル・グループの一員としてジブラルタ生命保険株式会社の商品を推奨していますが、ジブラルタ生命の商品でカバーできないお客さまのニーズを満たすため、商品検討部会において取扱保険会社の商品を適切に選定します。また、商品検討部会では適宜取扱商品の見直しを行います。
- ライフプラン・アドバイザーへはサービスのご提供とご提案のための研修を実施するとともに、ご意向のとおりにご提案がなされているか、モニタリングを行います。
- 市場リスクを有する保険商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）を提案する際には、お客さまのニーズやご意向等に加えて、金融商品に関する知識・経験、およびお客さまの資産・収入・年齢・ご加入の目的等を確認し、十分なコンサルティングを行ったうえでお客さまにとって最適な保険商品をお勧めいたします。
- ご高齢のお客さまに保険商品をご提案する際には、保険契約の内容を十分理解いただけるよう、より丁寧な対応を行うとともに、市場リスクを有する保険商品（変額保険や外貨建保険等の特定保険契約）にご加入いただく際には、ご家族同席のもとで為替リスク等の重要な事項のご説明を行うなど、より丁寧な販売活動に努めます。
- 十分なサービスが行き渡るよう、アフターサービスに関する活動指標を活用し、ライフプラン・アドバイザーが担当する一人当たりの契約件数の見直しを行います。

【別紙】

4．お客さまに保険金を 100%お届けするために
当社は、保険金等のお支払いが、保険事業における最も基本的かつ重要な機能であることを十分に認識し、常にお客さまに焦点をあわせ、保険会社と連携して、保険金等の請求手続き業務等を適切かつ迅速に行なうのみならず、定期的にお客さまの状況をお伺いし、請求漏れがないか確認する等、お客さま保護・利便性の向上に向けた品質の確保・向上を図ってまいります。

＜取組内容＞

【保険金等を確実にお届けする取り組み】

- 当社のライフプラン・アドバイザーは、すべてのお客さまに、定期的にコンタクトを図ることをお約束します。定期的にコンタクトを行うことで、支払い事由などの発生を適切に把握します。
- 定期コンタクトはお客さまのご意向に合わせ、直接的な面談以外にも、お電話やビデオ通話、郵送等の非対面型のコミュニケーション方法も活用して実施いたします。
- 当社の拠点がない地域へのお引越し等、ライフプラン・アドバイザーによる担当が難しいお客さまがいらっしゃった場合でも、お客さまサポートオフィスの専門スタッフが定期的にコンタクトさせていただき、支払い事由などの発生を適切に把握します。
- 代理店として保険会社と連携し、迅速な請求手続きができるよう、お客さまをサポートします。

5．利益相反の適切な管理のために
当社は、利益相反管理の規定を整備し、お客さまの利益が不当に害されることがないように利益相反のおそれがある取引を管理します。

＜取組内容＞

【利益相反の管理】

- 当社は利益相反管理の規定を整備し利益相反を防止します。
- 取扱商品を適切に選定し、推奨商品と推奨理由をお客さまに開示します。
- 報酬制度を適切に設定し、利益相反を防止します。
- ライフプラン・アドバイザーへ教育を実施し、お客さま本位のご提案を徹底し、利益相反が発生していないか、モニタリングします。

【別紙】

6．お客さま本位の業務運営を続けるために
当社は、アフターサービス活動を通じ、お客さまのニーズの変化をとらえ、必要な保障の見直しを提供し、お客さまの満足度の向上をめざします。このために、ライフプラン・アドバイザーへの報酬・評価・教育体系等の整備を行ないます。また、社員に対して本方針の浸透を継続的に実施し、お客さまの一生に寄り添う存在であり続けます。 これらすべての方針・取り組みが実効性あるものとして運用されるための適切な体制を構築してまいります。

＜取組内容＞

【クオリティの高いサービス体制整備】

- 当社のライフプラン・アドバイザーはプルデンシャル生命保険株式会社からの転籍者で構成されており、お客さま本位の業務運営に適した人材を採用し、研修を実施してライフプラン・アドバイザーを育成します。
- アフターサービスに関する活動量を測定し、販売量と併せて評価指標に盛り込み、当社が理想とするライフプラン・アドバイザーを認定することで、一人でも多くのお客さまにサービスが行き渡るように促進します。

【報酬・業績評価体系】

- 継続率およびアフターサービスに関する活動量や品質を加味した報酬・業績評価体系とします。

【取り組みの実効性の確保】

- この方針について、プルデンシャル・グループの共通の価値観であるコアバリューを含む当社の企業理念とともに浸透徹底させることで、社員一人ひとりがお客さまの最善の利益を追求するよう定着を図ります。
- また、本方針に基づく取り組みを実効性あるものとして推進するため、取組状況を執行役員会および取締役会に定期的に報告し、また、年次で振り返り、その評価を踏まえて本方針および取り組みの見直しを行い、その結果を公表および社内周知します。

【注】金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 5－注 2、原則 6－注 2、注 3 について

当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行っておらず、また金融商品の組成に携わっておりません。

したがって、当該事項に係る金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 5－注 2、原則 6－注 2、注 3 につきましては、当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」の対象としていません。

以上