

お客様本位の業務運営について

株式会社ヤン

2025年5月1日策定

弊社は保険募集代理店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。

【顧客の最善の利益の追求】

- ▶ 当社の経営理念は、損害保険代理店が「共済・事業を支える企業」としての価値を最大限に發揮し、お客様のあらゆるリスクに備える最適な保険サービスを提供することです。
事故や災害による突発的な損失からお客様を守り、安心して日常生活や事業活動を継続いただくため、保険提案から事故対応・リスクコンサルティングを通じた損害保険本来の役割を誠実に果たします。
- ▶ また、損害保険だけでなく医療・がん・生命保険による将来の備えをご提案し、万一の際の生活保障や事業承継、資産形成など、幅広い視点からお客様を支える体制を整えています。
- ▶ これらの取組みを通じて、当社はお客様本位の業務運営を実現し、信頼に基づく長期的な関係性を築いていきます。
社会の変化に応じた提案の質の向上、業務改善、全社員が専門性を磨くことで、地域に必要とされる保険代理店として成長し続けます。

○成果指標該当項目○

- ・保有契約の推移

【利益相反の適切な管理】

- ▶ 当社は「お客様ファースト」を最も重要な理念として掲げ、お客様の利益を不当に損なう可能性のある取引を未然に防止するため、適切に管理・把握できる体制を整備しています。
- ▶ お客様のご意向に沿った保険契約が行われているかを確認するため、営業担当者が「意向把握・確認シート」を用いて説明内容を記録し、募集プロセスの適正性を確保しています。必要に応じて、営業担当者へのヒアリングを実施し、提案内容の妥当性を検証します。
- ▶ また、お申込み後の短期間解約・消滅した契約など、募集行為の適切性に疑義が生じるケースについては、営業担当者から事情を確認するとともに、必要に応じてお客様の意向を直接確認し、適切な募集が行われていたかを検証します。
- ▶ さらに、コンプライアンス方針に基づき、社内外の研修を継続的に実施することで社員教育を強化し、利益相反を適切に漏れなく管理できる体制の維持・向上に努めています。
- ▶ ○成果指標項目
意向把握シート確認実施率
社内外研修実施件数
原則3-原則3(注)

手数料などの明確化

- ▶ 当社では、お客様本位の業務運営を徹底するため、保険商品の内容だけでなく、お客様が負担される手数料や費用についても分かりやすく明確に伝える体制を整えています。
- ▶ ご提案にあたっては、「商品パンフレット」「契約概要」「注意喚起情報」「重要事項説明書」等を活用し、保険の内容や保険料、付帯サービスの有無、更新時の費用等、お客様が判断に必要な情報を丁寧に説明いたします。
- ▶ 損害保険では、補償内容とともに、契約期間や更新時の保険料見直しの可能性など、お客様が負担を含めて分かりやすくお伝えします。
また、旅行や自動車保険においても、保険内容とあわせて、保険料の内訳や補償イメージを明確に説明し、お客様が納得いただいた提案を行います。
- ▶ これらの取組みにより、お客様が費用負担を正確に理解し、納得した上で商品を選択できる環境の整備に努めています。
- ▶ ○成果指標項目
資格取得率

重要な情報のわかりやすい提供

- ▶ 当社では、お客様本位の業務運営を徹底するため、ご契約前に保険会社が作成する「商品パンフレット」「重要事項説明書」「注意喚起情報」等を交付し、補償内容・免責事項・保険料・解約など、お客様の判断に重要な情報を丁寧に説明しています。
- ▶ 損害保険では、事故・災害時の補償内容、特約の選択、更新時の保険料見直しの可能性など、リスクに備える観点から分かりやすくご説明を行い、お客様が内容を十分に理解いただけるよう努めています。
- ▶ また、保険契約締結後においても、万一の際のご相談窓口としての役割や、保険金請求の流れについても継続的にご説明します。
- ▶ 可能な限り専門用語を避け、お客様が理解しやすい言葉で説明するとともに、ポイントを整理した資料で説明します。
- ▶ 高齢のお客様や特別な配慮を要するお客様に対しては、ご家族の同席や複数回の説明を行うなど、理解度に合わせた対応に努めています。
- ▶ また、各保険会社の業務取扱ルールを遵守し、適正な募集活動に努めています。
- ▶ なお、当社が取り扱う商品は、各保険会社が提供する商品の中から、お客様のご意向に沿ったものを選定してご提案しています。
- ▶ ○成果指標項目
意向把握シート確認実施率
社内外研修実施件数
原則5(注)

顧客にふさわしいサービスの提供

- ▶ 当社は、常にお客様の立場に立ち、お客様のライフプランや将来の目標を踏まえたうえで、ご意向を的確に把握し、必要な備えや最適な補償をご提案することを基本としています。
- ▶ 損害保険については、事故・災害などのリスクに備える補償内容を中心に、お客様の生活・事業環境に合った保険提案を行います。
- ▶ また、当社が取り扱う保険会社の中から、お客様のニーズに合った保険商品を選定し、特定の保険会社に偏ることなく中立的な立場で商品選定を行います。
- ▶ さらに、保険契約後においても、各種変更手続きや保険金請求のサポートを継続的に実施し、お客様の生活環境の変化に応じた見直し提案を行います。
- ▶ 高齢のお客様、特別な配慮を要するお客様に対しては、ご家族の同席や複数回の説明を行うなど、理解度に応じた対応を実施します。
- ▶ なお、当社が取り扱う商品は、各保険会社が提供する商品の中から、お客様のご意向に沿った商品を選定してご提案しています。
- ▶ ○成果指標項目
社内外研修実施件数
原則6(注)

従業員に対する適切な動機付けの枠組み

- ▶ 当社では、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員が正しい知識を持ち、常に最適な提案ができるよう、体制の整備と教育を継続的に実施しています。
- ▶ まず、保険商品の知識や制度改正、事故対応に関する研修を定期的に実施します。
- ▶ また、保険募集に関する法令やコンプライアンスに関する研修を継続的に実施し、募集活動の適正性を確保します。
- ▶ さらに、日本損害保険協会の各種研修、生命保険協会の資格制度など、外部研修への参加を推進し、専門性向上を図ります。
- ▶ 社内においては、情報共有の場を設け、提案事例や事故対応事例の共有を行い、組織全体での対応力向上に努めます。
- ▶ これらの取組みにより、従業員一人ひとりの専門性向上と、組織全体のサービス品質向上を図り、お客様の信頼に応えられる体制を整備しています。
- ▶ ○成果指標項目
社内外研修実施件数
原則7-原則7(注)

保有契約の推移

お客さまにご納得の上、ご加入いただいた契約数は、信頼の賜物と考えております。
今後も、ご契約数を伸ばすことにより、お客さまとの恒久の約束を果たしていきます。

保有契約の推移

1. 5 3

1



2024年3月末



2025年3月末

※2025年3月末の値は、2024年3月の保有割合を1とした時の値

意向把握シート確認実施率

お客様の家族構成、将来設計、世帯収支、金融資産の保有状況等の情報から、ご意向を正確に把握し、お客様ファーストの保険商品をご提案します。また、既に契約している商品からの乗り換えが発生する場合には、不利益になる情報を正確にお伝えし、お客様にご納得していただいたうえでご加入いただくよう努めます。また、高齢者や特別な支援が必要であるお客様へは、ご家族の同席や同意をお願いする等、より丁寧な説明、ご加入の意思を確認します。また、各保険会社の高齢者対応マニュアルに則り、ルールを遵守します。

	2024年3月末	2025年3月末
意向把握シート確認実施率	100%	100%
意向把握シート内容指導実施率	18%	19%

社内外研修実施件数

保険募集人としての自覚を持ち、保険商品の内容のブラッシュアップはもとより、保険周辺知識や金融商品全般の理解、公的年金制度等の理解の研鑽に努めます。また、コンプライアンスの遵守が徹底されるよう、定期的なコンプライアンス研修を実施します。

	2024年3月末	2025年3月末
社内外研修実施件数	18回	22回
コンプライアンス研修実施件数	16回	18回

資格取得率

お客様のニーズを正確に捉え、的確な商品が提案できるよう、各種専門知識の資格取得に努めます。

	2024年	2025年
損害保険基礎課程	9名/9名 (100%)	9名/9名 (100%)
損保大学課程	1名/9名 (11%)	0名/9名 (0%)
生命保険基礎課程	8名/8名 (100%)	8名/8名 (100%)
生命保険専門課程	4名/8名 (50%)	4名/8名 (50%)