

お客さま本位の業務運営方針

I お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

私たちワイズメンコーポレーション(以下、当社)は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、お客さまに信頼され安心をお届けし続けられるよう、全ての業務運営について「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、その取り組み状況を定期的に公表してまいります。

また、高い職業倫理観を常に持ち、全社員が企業理念を共有し、お客さま本位の業務運営を実現する企業文化を築き上げてまいります。

II お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまへのより良いサービスの提供、お客さまの最善の利益の追求を図るために、従業員の能力・専門性・職業倫理を高める教育・研修を継続的にを行い、従業員一人一人が高度な専門性と職業倫理を保持したプロフェッショナルとしての意識を持ち、実践できる企業文化の確立に努め、誠実・公正に業務を行います。

◆対応状況

- ① 面談記録と意向把握シートの照合により点検を実施し、お客さまのニーズに沿った情報提供、商品提供ができているか確認を行います。
- ② お客さまからいただいたお声を従業員に共有し、更なるサービス向上を目指します。

III 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまの利益が不当に害される事の無いよう、その恐れがある取引を適切に管理するための体制を整備・確立し、適切な業務の管理・遂行に努めてまいります。

◆対応状況

- ① 従業員に対し、毎月、教育研修・コンプライアンス研修を実施し、定期的に習熟度を測る確認テストを行うことで実効性を確認いたします。

- ② 保険会社からの販売手数料に左右される商品の提供にならないよう、適切に管理運営いたします。
- ③ お客さまの利益を不当に害することなく商品を提供するために、多くの商品の中からお客さまに最適な取扱商品を選定できるよう、商品ラインナップの見直しを行うとともに、年に1回以上、推奨商品の見直しを行います。
- ④ 万が一、ご契約が早期に消滅、または不成立、クーリングオフが発生した場合には、その原因究明に努め、募集上の品質に問題が発見された場合は、募集人に必要な指導を行い、再発防止に取り組めます。

Ⅳ

手数料等の明確化

当社は、お客さまが負担する保険料やその他費用について、それらがどのようなサービスに基づく対価であるかを理解していただけるよう説明に努めてまいります。

◆対応状況

- ① 変額保険・外貨建て保険等の特定保険契約商品を取り扱っておりますが、特定保険契約には、お客さまにご負担いただく費用を保険料や積立金から控除される保険商品があります（変額保険の特別勘定運営費用、外貨建て保険の為替手数料、解約控除費用等）。
- このような保険商品を推奨・販売する場合には、取扱保険会社のパンフレットや契約締結前交付文書等を使用して、どのようなサービスの対価であるのか等をお客さまにご理解いただくように、分かりやすく丁寧に説明してまいります。

V

お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの判断や意思決定に必要となる重要な情報や知っておくべき情報等を、容易に理解できるよう積極的な説明・提供に努めます。

特に、為替・市場リスクの有する商品や複雑な商品等をご提案する場合、お客さまにとって不利となる事項などの、ご契約上特に重要な情報については、より丁寧な情報の提供・説明に努め、ご契約後やお支払時にもご安心いただけるようアフターフォローを徹底してまいります。

また、当社の販売活動やアフターサービスの中でいただくお客さまからのご意見やご要望、当社が自ら気づいた点は保険会社と共有し、保険会社とともに販売商品や態勢の改善を行ってまいります。

◆対応状況

- ① お客さまへの保険商品のご案内に際し、複数の保険商品の販売・推奨を行う場合には当社の『商品提案・推奨する保険商品(会社)に関する方針(※)』に則り、適切に保険募集を実施してまいります。
- ② 公的保険制度や生命保険、損害保険の基本的な仕組みなど、必要な情報を提供すると共に、難しい専門用語を使わず、平易な言葉でお客さまが理解できるよう努めてまいります。
- ③ 保険会社によるお客さまアンケート等の積極的な活用をご案内し、商品やサービスに関するもののほか、苦情を含むお客さまの声など、お客さまと保険会社が十分かつ有益な情報を共有できるようサポートしております。

また、当社に直接申し出られたお客さまからのお褒め、ご不満、ご要望やご意見も保険会社と共有することで商品や販売態勢の改善に努めます。

(※)『商品提案・推奨する保険商品（会社）に関する方針』

当社では、生命保険に関しては、前年度 12 ヶ月間の販売実績、保険商品の独自性、サービス内容等を考慮の上、取扱い保険商品の中から保険種類毎に推奨商品を定めております。

損害保険に関しては、当社は東京海上日動火災保険株式会社とのアライアンスにより、中小企業のお客さまの開拓、福利厚生サービスの提供、BCP（事業継続計画）などリスクコンサルティングに力をいれていく方針であり、同社を推奨会社と定めさせていただいております。

当社が定める推奨商品(会社)の中から、お客さまの意向をもとに絞込みを行いご提案させていただきますが、お客さまのご要望・健康状態等によっては、推奨商品以外をご提案させていただく場合がございます。また、特定の保険商品(会社)をご希望の際には、取扱い保険商品(会社)の範囲内で、ご希望に沿ったご提案をさせていただきますので、お気軽に担当者へお申し付けください。

VI

お客さまに適したサービスの提供

当社は、お客さまのご意向・ニーズ等を適切に把握し、保険商品やサービスの比較推奨を行い、お客さまの意向に沿ったものかを確認して契約の締結を行います。ご高齢のお客さまなど特に配慮を必要とされるお客さまについては、商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないようにお客さまの特性に応じた最適なサービスの提供に努めてまいります。

◆対応状況

- ① お客さま一人一人の状況・属性に合わせた最適なサービスの提供に努めます。リスクの高い商品をご提案する際やご高齢のお客さま・配慮を必要とされるお客さまへご提案する際には、誤認を招かないよう、より丁寧で適切な対応を行います。
- ② 加入後のお客さまへの保険金・給付金の請求手続き、事故や災害等万一の際の対応、契約内容の変更などアフターフォローを保険代理店として最も重要な責務と考えております。お客さまに安心感とプロフェッショナルなサービスをお届けできるよう、従業員のスキルアップに努め、募集対応にかかるプロセスの記録や情報の管理を行います。

VII

従業員に対する適切な動機づけ

当社は、お客さま本位の業務運営・お客さまの最善の利益を追求するためには従業員が幸福である事が不可欠と考えております。

その為、従業員が幸福を感じる事の出来る業績評価体系、報酬制度や教育支援・研修制度の構築に努めてまいります。

◆対応状況

- ① 保険募集の各種マニュアルを独自で作成し、定期的な研修を通して徹底します。各種マニュアルは必要に応じて適宜見直しをおこない、改訂を行います。
- ② お客さまへ最高のサービスをご提供するために、FP 資格等の専門資格の取得を推進いたします。
- ③ ルールをベースとした組織運営を行い、会社・部署・個人の適切な目標設定と評価基準を明確化します。
- ④ 役割に責任権限と明確な評価を紐づけることで、個々人のパフォーマンスを高め、継続的な組織としての生産性の向上に努めます。
- ⑤ 従業員に対して様々な研修を継続的に実施し、お客さまへ最適なサービスの提供ができるよう取り組んでまいります。

2025 年 11 月 27 日



株式会社 **ワイズメンコーポレーション**

代表取締役 **田中 文朗**