お客さま本位の業務運営方針＜エヌアイ＞

株式会社エヌアイ（以下、「当社」といいます）は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため
「お客さま本位の業務運営方針（以下、「方針」といいます）」を以下のとおり策定・公表いたします。

1.【経営理念・業務運営について】

当社の経営理念

〇一人でも多くの人々に「がん保険」を普及する
〇保険を通して、お客さまの一生涯の安心をお届けする
〇社員各自の成長と働きがいのある職場環境創りを目指す

お客さま本位の業務運営（原則 1）

お客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実現するため、当社ではお客さま情報の保護に十分配慮しつつ、お客さまの保障に対するニーズを適切に把握し、最適な保障内容と保障額の商品をご提案するよう努めます。

2.【保険募集・販売について】

お客さまに最適な商品提案（原則 2）

当社はお客さまにとって最善の利益を図ることができるよう、高い倫理観と社会的良識を持って行動し、お客さまの加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして、最適な保障内容及び保障額の商品をご提案いたします。

適切な利益相反管理（原則 3）

当社はお客さまに保険商品をご提案するにあたって、お客さまの利益を不当に害することがないよう、お客さまの意向を適切に把握し、最適な商品をお奨めします。

法令等に則った適切な保険募集・販売

当社は健全かつ適切な業務運営を確保するため、「募集管理規則」をはじめとする諸規程を定めています。
保険募集・販売においては、保険業法等の各種関連法令に加え、上記社内規程を遵守します。

お客さまへのわかりやすい商品説明（原則 5）

当社は保険契約内容及びご契約に関する重要事項については、アフラックが作成する「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報（「ご契約に際して大切なことがら」）」等の書面の交付などにより適切かつわかりやすく丁寧な説明を行い、お客さまが十分に理解された上でご契約いただくよう努めます。

特に配慮が必要なお客さまへの対応（原則 2）（原則 5）

当社はご高齢のお客さま及び障害をお持ちのお客さま等、特に配慮が必要な場合、商品内容や商品の仕組み等について誤解を生じないよう、お客さまの特性に応じたわかりやすく丁寧な説明を行います。

3.【方針の定着化について】

人材育成/研修体制（原則 6）（原則 7）

当社は保険募集人に対して、商品内容、お客さまに対して説明すべき重要事項、説明に際して考慮すべき事項や説明方法等について定期的に研修を行い、お客さまに対する説明責任を十分果たすことができる体制構築に努めます。また、お客さまのニーズを適切に把握し、最適な提案ができるよう、FP 技能士などの資格取得を推奨しています。

お客さまの声への対応

当社はお客さまから寄せられた苦情・ご要望等のご意見を営業支援システムに入力し、それらのご意見に関する原因分析や改善策の策定を行うなど業務品質及びお客さまへのサービス向上に努めてまいります。

内部監査等による業務運営管理

当社は業務管理責任者及び監査責任者により、保険募集の適切性や業務運営管理状況など、定期的に内部監査等を実施し、必要な改善に努めております。

モニタリングによる方針の浸透、理解度の確認

当社は社員に対して実施する保険募集に関連する定期的なモニタリングを通じて、方針の浸透、理解度を確認し、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めています。

当社社員の評価・褒賞（原則 7）

当社は社員の評価について、営業成績などの定量のみならず、勤務姿勢や業務への取組姿勢に対する定性面での評価を行うとともに、保険商品販売に関する資格取得や業務改善に対する表彰等を実施することで、従業員の成長や業務改善に向けた動機づけ等に積極的に取り組んでいます。

〔方針と原則との対応関係〕

・原則 4 は、保険会社から支払われる手数料の多寡により販売商品が影響されることはなく、高い手数料商品を優先的に販売することはないため非該当となります。
・原則 5（注 2）は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため非該当となります。
・原則 6（注 2）は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため非該当となります。
・原則 6（注 3）は、金融商品の組成に携わっていないため非該当となります。
・原則 6（注 4）は、複雑またはリスクの高い金融商品に該当するものはないため非該当となります。

アフラック募集代理店　株式会社エヌアイ

長野県長野市篠ノ井西寺尾 2436-1
フリーダイヤル　0120-14-6465