

2019年10月1日

## 株式会社エムズコミュニティー お客様本位の業務運営に係る取組内容

「お客様本位の業務運営に係る方針」に対応する主な取組内容は以下のとおりです。

### 方針1 お客様本位の業務運営

当社はお客様に寄り添うため、経営理念の中で、以下の方針を設けております。

- ・関わる全ての人達を応援出来る会社になります。
- ・お客様の立場に立って、最大限のサービス提供を致します。
- ・お客様からあらゆる相談を受けて、トータルコーディネートしていきます。
- ・当社は、上記経営理念の元、お客様のニーズにもとづき、最適な商品の提案を通じて、お客様のお役に立つ事ができるよう努めるとともに、内部統制の強化に取り組んでおります。
- ・金融庁から公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、「お客様本位の業務運営に係る方針」を役員会にて制定し公表しております。
- ・当該方針および取組内容の定着を測る指標として、「生保24月目継続率」95%以上、「お客様の声件数」60件（全国拠点数5店×12か月）の2つを定め、お客様本位の業務運営を推進してまいります。

### 方針2 保険商品のご提案

当社は、法令等を遵守し、以下の事項を徹底するよう努めてまいります。

- 1 お客様のご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるよう努めてまいります。  
特に市場リスクが存在する商品については、お客様の投資知識、ご経験等に合わせ、商品内容やリスクについて適切な説明を行うよう心がけます。
- 2 お客様に商品内容や仕組みを十分ご理解していただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めてまいります。
- 3 商品の専門知識や販売マナー等に関する社内教育を定期的の実施し、募集品質の向上に努めてまいります。

#### **【具体取組】**

##### 1. お客様のご意向等を踏まえた商品提案

（お客様のご意向の把握、ご意向に対応した商品提案）

- ・当社は、お客様の状況やご意向を把握したうえで、それらに対応した保険商品のご提案を行うとともに、これらを適切に記録し、後々もその内容が確認できるよう、社内規則等の制定や研修その他の体制の整備に努めております。
- ・上記にもとづき当社では、商品提案前に必ず保険商品に対するお客様のご意向を把握し、当該ご意向に対応した商品を提案のうえ、当該商品がお客様のご意向にどのように対応しているかも含めて分かりやすく説明いたします。
- ・また当社では、推奨方針を策定しており、この当該方針は商品提案前にお客様に個別に説明させていただき、お客様にご納得いただいたうえで保険契約にご加入いただけるよう努めております。
- ・外貨建保険や変額保険など、ご加入時に保険会社が支払う満期保険金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品（以下、特定保険契

約)については、お客様の保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客様の家族状況、財産状況等に合わせ、お客様に応じたご提案を行っております。

(高齢のお客様等への募集)

- ・当社では、一般的に、お客様の年齢がご高齢になるにつれ認知能力の低下等の変化が生じることを踏まえ、各取扱い保険会社の対応ルールに則り、ご家族の同席・同意をお願いする等、ご加入の意思等をより丁寧に確認させていただくよう努めております。
- ・上記のほか、障がいのあるお客様に配慮すべき事項について、適切な対応を行えるよう、研修を実施しております。

## 2. 重要な情報の提供

(契約概要・注意喚起情報)

・当社は、お申込みの際し、お客様に保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報を記載した「契約概要」と、ご加入にあたって特にご注意ください情報に記載した「注意喚起情報」を交付・説明しております。

特に既存のご契約を減額・解約し、新たに保険契約にご加入いただく場合には、お客様にとって不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上でご加入いただいております。

・特定保険契約については、お客様への説明資料において当該商品でお客様のご負担となる手数料やリスクについて、正しくご理解いただけるよう丁寧に説明するとともに、解約返戻金額が払込保険料総額を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡しして説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

## 3. 保険料・保険金等に関する情報提供

・当社は、ご加入時に保険金・給付金等の額が確定している保険商品について、お客様にお支払いいただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金・給付金等の金額等をお客様にご理解いただくために、「契約概要」で保険料・保険金額・支払事由等を、「注意喚起情報」で保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を丁寧に説明するよう努めております。

・また、特定保険契約については、ご加入時に保険金・給付金等の金額が確定しておらず、保険料のうち運用の原資となる金額が重要であるため、「注意喚起情報」でお客様のご負担となる費用を丁寧に説明するよう努めております。

## 方針3 お客様の声を経営に活かす取組

当社は、お客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を重要視し、適宜、業務運営の改善に努めてまいります。

### 【具体取組】

・当社は、お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受けとめ、一人ひとりの「お客様の声」に、誠実かつ迅速にお応えするよう努めております。

## 方針4 方針の浸透に向けた取組

当社は、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、研修体系等の整備および当方針の浸透に向けた取組みを進めてまいります。

### 【具体取組】

#### (研修・教育)

- ・当社は、営業社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、スキルアップ研修等を行っております。
- ・また、保険商品だけでなく、不動産、住宅ローン、相続、贈与、FP全般に関する知識の習得を推奨しております。

#### (理念・方針等の浸透)

- ・当社は、「経営理念」や「お客様本位の業務運営に係る方針」の浸透に向け、会議・研修等において役員が社員に語りかけることに加え、全役員・社員が閲覧できる社員規定・マニュアル等に掲載する等の取組みを行ってまいります。
- ・また、今後は、お客様本位の業務運営のより一層の推進に向け、コンプライアンス委員会において「お客様本位の業務運営に係る取組」につき、お客様の声の共有、お客様サービスの改善とともに審議を行ったうえで、役員会へ報告を行い定期的な更新・公表を行ってまいります。