

お客さま本位の業務運営に関する宣言（FD 宣言）

株式会社 J-ROAD（以下、「当社」といいます。）は、保険を通して、お客さまや地域社会へ最大限貢献を実現するため、日々努力し精進します。当社は、将来にわたり安心と価値を提供する代理店であるため、健全な経営、高い倫理性、社会的責任を重視して事業運営を行います。すべての判断と行動の中心に“お客さま本位”を据えるため、以下の方針を明確にいたします。

＜方針 1＞「お客さまの最善の利益の追求」

当社は、経営理念である「保険を通して、お客さまや地域社会へ最大限貢献」を実現するため、高い専門性と倫理観を持ち、お客さまに対して誠実・公正に業務を行います。単なる販売にとどまらず、万が一の事故の際も地域で最も頼れる存在を目指します。

【具体的な取り組み 1】

- 1 お客さまへ保険商品のご提案時においては、新規のお客さまを中心に、当社作成のセールスツール等を活用して、お客さまへの正確な意向把握やルールに沿った募集を目的として対応致します。（募集に対するの権限明示・お客さまへの意向把握・個人情報利用目的・当社の販売方針等）
- 2 万が一の事故の際、担当者が迅速かつ親身に対応し、解決までのプロセスを丁寧にフォローします。
また地域に根差した代理店として、地域のハザードマップなどのリスク喚起情報提供を行い、保険の販売だけでなく「事故を防ぐための啓発活動」に努めます。
- 3 当社のお客さまの満足度の向上のために、募集行為および保険対応等に関する「お客さまの声」を頂いた場合は、しっかりと内容を把握し、お客さまの利益が損なわれないよう対応力強化を実施します。また社内監査において、お客さまのご意見に対する対応に関し、問題が無いかを確認致します。

＜方針 2＞「保険商品のご提案」

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う保険のプロフェッショナルとして、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。

【具体的な取り組み 2】

- 1 お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客様の知識、ご経験、財産の状況および商品の購入目的等を総合的に勘案し、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に努めてまいります。
特に市場リスクが存在する商品については、お客様の年齢、投資知識、ご経験等に照らし、商品内容やリスク内容等について適切な説明を行います。
- 2 お客様に商品内容や仕組みを十分に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います。
- 3 役員・社員に対し、商品の専門知識や販売マナー等に関する教育研修を実施し、募集品質の向上をはかります。

＜方針3＞「お客さまとの利益相反の適切な管理」

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

【具体的な取り組み3】

- ①お客さまの不利益になるような保険募集を行わないよう、適切な募集プロセス管理体制の構築に努めます。
- ②コンプライアンスマニュアル等に基づいて、利益相反を適切に管理する体制整備を実施致します。
- ③社内監査・社外監査等を通じて、意向把握シートのモニタリングを実施し、お客さまへの意向把握の適切性を検証を実施致します。

＜方針4＞「手数料の明確化」

当社では、保険料の他に、お客さまが負担される可能性がある手数料・諸費用等が発生する場合、募集人からお客さまに対して、丁寧に説明を実施し、わかりやすくご説明いたします。

【具体的な取り組み4】

- 1 外貨建て生命保険・変額保険につきましては、多くの場合、お客さまがお支払いされる保険料の中に、すでに諸費用が組み込まれています。契約時に明らかになっている諸費用の説明に加えて、将来負担する可能性がある費用（為替手数料・解約控除・市場価格調整・スイッチング手数料など）に関してもパンフレットや設計書を用いて、わかりやすくご説明いたします。
- 2 当社は、お客さまが負担されるコストが発生する契約を獲得した場合は、お客さまへの説明が適切になされているか、社内監査・社外監査等を通じて検証を実施します。

＜方針5＞「重要な情報の分かりやすい提供」

当社では、お客さまに保険商品のご提案にあたって、お客さまのニーズをしっかりと把握するとともに、内容の理解度についての齟齬が生じないよう、商品パンフレットや設計書、重要事項説明書などを用いて、わかりやすく説明いたします。

また、公的保険制度や保険にかかわる情報に関しても、わかりやすく説明する態勢を構につとめ、これらを実行するために募集人教育に注力致します。

※なお、弊社は、複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施いたしません。

【具体的な取り組み5】

- 1 保険をお勧めするにあたり、「意向把握確認シート」を用いてお客さまのご意向をお伺いした上で、提案する商品について、「契約概要」「注意喚起情報」の記載がある「重要事項説明書」や「パンフレット」を用いて、わかりやすく丁寧に説明することと致します。
- 2 提案する商品に応じた商品を補完する公的保険に関しては、定例会議の中で定期的に研修会を実施し、公的保険の保障内容をわかりやすく説明できる態勢を構築致します。お客さまへの説明時のツールとしては、金融庁作成の「公的保険について」や取引保険会社が作成するパンフレットなどの資料を活用します。

3 生命保険における特定保険契約（外貨建保険・変額保険等）の販売時にあたっては、価格変動リスクについては、商品内容の説明はもちろん、お客さまにとって不利益となる項目が有ることに対して説明致します。

例えば、外貨建保険であれば、為替手数料が生じる事、為替差損のリスクがあること等、変額保険であれば、保険会社の運用実績によって解約返戻金等が変動するリスクが有る事等。

4 定例会議の中で、定期的にロールプレイング研修を取り入れ、募集人のスキルのチェック及びスキルアップを図ります。

<方針 6>「お客さまにふさわしいサービスの提供」

当社は、お客さまのリスク・資産状況・取引経験・知識・ニーズをしっかりと把握し、適合性の原則に基づいて商品を提案します。またお身体に障がいをお持ちのお客さまや高齢のお客さまに対して、配慮した対応に努めます。

当社は、商品設計に役立つ顧客の考え方の傾向を保険会社にフィードバックし、顧客本位の商品改善に貢献する体制を整えます。

※弊社は、複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施しておらず、また金融商品の組成は実施しておりません。

【具体的な取り組み 6】

①お客さまの当社からの提案やアフターフォローへの満足度を客観的に測るため、生命保険、損害保険の新契約取扱件数や、生命保険の6か月以内の継続率、損害保険の更改率等を成果指標（KPI）として毎年定点観測を実施します。結果については、お客さまにもわかるようホームページに公表とともに、社員の動機付けに活用してまいります。

②当社は、障がいをお持ちのお客さまに対する保険募集時の具体的な対応を規定しており、全募集人がルールに則り、配慮ある対応を行います。

③ご高齢のお客さま（70歳以上）に対しては、時間をかけて丁寧かつ十分にご説明いたします。

④お客さまの属性やニーズといったお客さま対応記録を残し、後日、お客さまにふさわしいサービスが提供されているかの検証を実施しています。

<方針 7>「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」

当社は、社員全員が会社の経営理念として掲げている「私達は常にお客さまから信頼され、頼りになる最強の『楯』としてお客さまをお守りします」を具現化するために、お客さま本位の業務運営の内容を正しく理解した上で、保険のプロとして、お客さまや地域社会へ貢献できるよう、日々努力し精進します。お客さまのお役に立ち、信頼をいただき、感謝されるよう教育・管理・指導を徹底してまいります。

【具体的な取り組み 7】

1 会議を毎月開催し、社内研修（コンプライアンス研修・知識研修等）を実施致します。

2 経営理念・お客さま本位の業務運営（FD宣言）に則って実践に活かせるよう、会社の現状の課題について全員が共有を図り、「お客さま本位の業務運営」が浸透できるよう努めます。

3 保険資格だけでなく、金融商品に関する資格取得について推進し、提案力を高めます。