お客さまへのお知らせ

当社は、「金融サービスの提供に関する法律」に基づき、保険商品の販売等に係る勧誘に関する方針を次のとおり定めましたので、お知らせいたします。

＜ 勧 誘 方 針 ＞

■ 保険商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な勧誘に努めます。

・ 保険業法、保険法、金融サービスの提供に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法、その他各種法令等を遵守し、お客さまの立場に立った勧誘に努めます。
・ 保険金の不正取得を防止する観点から、お客さまの本人確認、同意確認は確実に行い、適正な保険金額を定めるよう努めます。
未成年者を被保険者とする場合は、特に配慮して参ります。

■お客さまの保険商品に関する知識･経験､購入目的､資力状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた適切な勧誘に努めます。

・ライフサイクルの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った勧誘に努めます。
・ご高齢者に対する販売等にあたっては、ご家族の同席を依頼するなど、お客さまに十分にご理解いただけるよう配慮して参ります。

■ お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

・わかりやすいパンフレット等を作成し、説明方法等に工夫を凝らしお客さまにご理解いただけるよう努めます。
・保険商品の重要事項やお客さまが不利益となる事項等を、正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
・お客さまに重大な不利益が生じないように、わかりやすいサポート資料等を使用して、お客さまの健康状態を正しく告知していただけるよう努めます。
・販売・勧誘活動にあたっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所等について十分に配慮して参ります。

■お客さまにご信頼・ご満足いただけるよう努めます。

・ お客さまに関する情報については、適正な管理と保護に努めます。
・ 保険金・給付金等のお支払手続きにあたり、迅速・適切・丁寧に対応するよう努めます。
・ 勧誘方針に沿った適正な勧誘を行うために、勧誘ルールの整備や研修体制の充実等に努めます。
・ お客さまからのご相談、ご意見等、お気づきの点がございましたら、最寄りの店舗または下記の〔お問い合わせ窓口〕までご連絡ください。

［お問い合わせ窓口］株式会社ニチユ保険部
［電話番号］０３－６８８０－５７７２
［受付時間］月～金　９：００～１７：３０
※土日祝日および 12/31～1/3 を除く

株式会社ニチユ

お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

制定　２０２１年３月１６日
改定　２０２３年８月２３日
　　２０２４年６月２１日
株式会社ニチユ

株式会社ニチユ（以下当社）は、業務運営において、日本石油輸送グループの社是である「奉仕こそ我が務め（Service　is　my business)」に基づき企業活動を行うこと、及び、「お客様本位」の実践により、常にお客様から信頼される保険代理店であることを目標とし以下を宣言いたします。

１．お客様本位の業務運営
当社は、お客様の良きパートナーとして信頼頂けるよう、ご意向の丁寧な確認、及び、お客様の想いや考え方に沿った適切な保険商品のご提案を行います。

２．ご理解頂きやすい商品説明・情報提供
当社は、保険会社の商品の理解度を高めるため、定期的に研修を行い、わかりやすい表現をもちいた商品説明、及び、お客様のご要望にお応えできるプロフェッショナルな情報提供に努めます。
また、特に配慮が必要なお客様（ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様等）に対して、より丁寧
かつ慎重な対応を心掛け、お客様それぞれの状況に応じた、適切なご説明・情報提供に努めます。

３．ご安心頂けるアフターサービスの実施
当社は、お客様のニーズに沿うことができるご契約後のアフターサービスこそ、保険代理店の存在意義と考えます。ご契約後も、ご契約内容の適切な見直しや、万が一の事故時のアドバイスやお手伝いを行うことで、末長いパートナーとしてお力になれるよう努めます。

４．お客様の声への取り組み
当社は、お客様が当社にご意見を伝えやすい保険代理店として、アットホームな雰囲気を大切にするとともに、お客様にアンケートなどのご回答をお願いし、できるだけ多くのお客様の声を頂けるよう努めます。
また、お客様から頂いた貴重なご意見を、適切に記録にまとめ、社内で共有し、改めるべきこと、新たに取り組むべきこと、保険会社に申し入れること等、適切かつ真摯に対応し、業務品質の向上に努めます。

５．コンプライアンスの徹底
当社は、当該方針に基づき、お客様本位の業務運営推進のため、各保険会社のコンプライアンス研修を、定期的かつ継続的に実施いたします。このことにより、当社社員のコンプライアンスに対する理解を深め、意識の向上に努めます。

＜　お客様本位の業務運営を推進するための KPI（評価指標）について　＞
上記方針について、具体的な取り組み状況を図る指針として、以下の KPI を設定いたします。

１．損保継続率　目標 99%（前年実績 98.９%）
　　（代申会社（損保ジャパン）自動車保険のみ集計）
２．お客様アンケート回答率　目標 20%（前年実績 9.０%）
３．代理店事故受付窓口割合　目標 86.5%（前年実績 86.5%）
４．代理店研修の実施（商品勉強会、コンプライアンス研修など）年 12 回（前年実績 12 回）