

# お客さま本位の業務運営方針

オリックス保険コンサルティング株式会社

制定 2017年12月25日

## 当社の目指す姿

保険のプロフェッショナルである当社社員は、お客さまに寄り添い、お客さまのニーズに的確にお応えし「質の高いコンサルティングサービス」を提供いたします。

私たちは、「お客さまがオリックス保険コンサルティングに相談して良かったとご納得・ご満足されること」が最も大切であると考えます。

お客さまに信頼していただける保険募集代理店であり続けられるよう、お客さまからいただくご意見・ご要望をもとにサービスの向上と改善を継続的に進め、以下の実践に全力を尽くします。

- お客さまのニーズに適した商品の選定・推奨
- お客さまに寄り添ったサービス・アドバイスの提供
- お客さま本位の保険募集活動の推進

(お客さまの定義)

当社では、お客さまを以下のように定義しています。

・個人・法人を問わず、保険契約者・被保険者・保険金等受取人などの保険契約関係者および加入検討者

## お客さま本位の業務運営方針の策定・公表

このたび、上記「当社の目指す姿」実現に向けた具体的行動方針として「お客さま本位の業務運営方針」を制定しました。お客さまの声に耳を傾け、サービスの向上と改善を図るよう取り組んでまいります。

### 1. お客さまへの最善の保険商品の選定・推奨を第一に考えた行動

当社は、オリックスグループの一員として長期的な視野に立った健全な経営に徹し、また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コンプライアンスを遵守し、お客さまに最善の保険商品を提供するよう、常にお客さまに寄り添った行動を実践します。具体的保険商品の選定・推奨に当たっては、オリックス生命保険株式会社 100%の子会社である事を明確にお伝えしつつ、お客さまの真のご要望・ご意向をお聞きし、最適な保険商品をご提案します。

## 2. お客さまへのわかりやすい情報提供とふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまへの保険商品のご案内に当たり、ご契約前に交付する各保険会社作成の契約概要や注意喚起情報に加え、内容を正しくご理解いただくため、以下の様なわかりやすい情報提供を行うとともに、お客さまの立場に立ったサービスの提供を行います。

### ① 商品特性やお客さま特性に応じたお客さま対応

- ・ 変額保険、外貨建て保険のような、市場リスクをお客さまが負担する特定保険契約をご提案する際には、お客さまの取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易な表現を使い、適切な情報提供を行います。
- ・ ご高齢のお客さまに保険商品のご提案をする際には、ご本人の理解度や判断力等を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明することを心がけます。理解が不十分と思われる場合は、繰り返し説明し、特に不利益事項等は、十分に説明を行います。

### ② 永続的にお客さまから信頼されるアフターフォローの実施

- ・ ご契約から保険金・給付金のお支払いに至るまで、常にお客さまのご要望に寄り添った適時適切なアフターフォローを行います。
- ・ お客さまのライフサイクル変化に応じた保険商品のご提案を行うため、お客さまのご要望に耳を傾けお客さまの立場に立ったコンサルティングサービスを提供します。

### ③ 当社のコンサルティングサービス提供体制

- ・ お客さまのニーズに応じた最適な保険商品をいつでもご提供できるよう、主要各都市に支店を設置し、また、お気軽に保険のご相談を受付ける為、来店スペースにてお客さま対応ができるオリックス保険プラザを設置しております。

## 3. お客さま本位の業務運営を最優先とするための社内態勢整備

お客さま本位の業務運営を最優先とするための社内態勢構築を第一に考え、お客さまの利益の最大化を図るための社内規程、管理態勢、社員の動機付けなどの整備を図ります。

- ・ 当社社員が適切な保険募集活動を行うため「勧誘方針」を定めホームページで公表しています。「勧誘方針」に基づく適正な保険募集活動内容は『業務管理・コンプライアンスマニュアル』に掲載し、コンプライアンス教育を通じ周知し、徹底しています。
- ・ 上記適切な保険募集活動の記録の為、お客さまの具体的なご要望やご案内した保険商品内容をシステム登録し、その内容を管理部門がモニタリングしており、不適切な対応が発見された場合には、適時改善を行っています。

以上