

私たち株式会社あおいパートナーズは、お客様・保険会社そして株式会社あおいパートナーズの「三者利益の共存」を企業理念の基本として、お客さま本位の業務運営の取組みを推進いたします。

1. 【お客さまへの最適な保険商品提案と安心を与えるサービスの提供】

私たち株式会社あおいパートナーズは、保険のプロフェッショナルとして高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正・公平にご対応することにより、お客さまの最善の利益を図るべく、常にお客さまに寄りそった行動に努めます。

- 株式会社アイリックコーポレーションのフランチャイジーとして、IQ システムによる保険相談を実施いたします。
- 専門のコンサルタントが分かりづらいといわれている生命保険を、わかりやすく図示したシートにまとめて説明し、数多くの保険商品の中から、お客様の意向に沿った保険選びをサポートします。
- 保険商品やコンプライアンス、スキルアップ等に関する研修や勉強会などを通じて、専門性・倫理性・サービス向上に取り組みます。また、株式会社アイリックコーポレーションのマスター制度を履修し介護・年金・家計・住宅ローンなど、幅広い知識とスキル向上に努めてまいります。

2. 【利益相反の適切な管理】

お客さまの利益が不当に害されることが無いように、その恐れのある取引の防止に努め、体制の整備を行います。

- お客さまとの募集プロセスについて IQ システムに記録し、内部監査部門にて定期点検を行い、社内での共有を図ります。
- 保険会社からの手数料の多寡やキャンペーンの有無に影響されることなく、お客さまにとって最善な保険商品の提案を第一にご案内します。

3. 【手数料等の明確化】

お客さまに安心して保険にご加入頂くため、また安心して保険を継続して頂くために、お客さまがご負担する保険料その他費用の詳細について、それらがどのようなサービスに基づく対価であるかをご理解いただけるよう、分かりやすい説明および情報提供に努めてまいります。

4.【お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供】

(1) 重要な情報のご案内

商品等をご案内するにあたっては、商品内容や法令や各種ルール等に定める事項のほか、以下を「重要な情報」として、お客さまにご理解いただけるよう、丁寧かつわかりやすくご案内します。

- 商品・サービスのメリット・デメリット（リスクなどを含む）、取扱条件
- ご案内する商品の本来想定する顧客層（「～向けの商品」等）
- ご案内する商品・サービスを提案した根拠

(2) リスクのある商品や複雑な商品等をご案内する場合

- お客様のご意向に加え、資産の状況、取引の経験、商品の知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい商品をご案内します。そのため、ライフプラン等をお伺いし、金融取引に関する基本的な情報提供をしたうえで、目的資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合等を検討し、その後商品をご案内します。
- 重要度やリスク度、商品の複雑さ等を踏まえ、資料等の中の重要な箇所を特に強調する、リスクやリターンを記載した資料を用いるなど、大切なポイントをご理解いただきやすく、誤解を招かないよう、わかりやすく説明します。
- これらの説明の後、当該商品をご案内することが、お客様の状況に鑑みて、本当に適切であるか確認し、そのうえで商品をご案内します。
- 高齢のお客さまに対しては、ご契約内容の決定までに十分な時間をかけてご説明をし、ご家族様への同席をお勧めし、無理のない確実な対応に努めてまいります。

5.【お客さまにふさわしいサービスの提供】

お客さまごとに、ふさわしい保険商品を資産状況やライフプランなどに重ね合わせてコンサルティングを行います。また保険IQシステムによりわかりやすく図示したシートにまとめて説明し、お客さまのご意向に合った情報提供をいたします。

尚、パッケージとして販売、推奨する金融商品・サービスは販売委託をされておらず、金融商品の組成については、当社は保険代理店業であり各保険会社とは違い取扱いすることは出来ません。

6.【お客さまの声を経営に活かす取組み】

私たち株式会社あおいパートナーズは、お客さまから寄せられた保険商品・手続き等に対する提言やご意見・ご要望・お褒め・ご不満等の声を「お客さまの声」として管理しています。

「お客さまの声」は定期的集計をし、定期的に社内でも共有、検証、改善等を行うことを通じて、お客様の声を経営に反映させ、より良質かつ公正な営業態勢の構築に努めてまいります。

特に、近年増加している金利、為替等リスクのある商品に関わる声や、高齢者の方からの声など、慎重に対応を要する事項等については特に重要なテーマとして留意して対応してまいります。

7.【お客様のご契約後サポートに関する仕組み】

保険契約は、加入のお申込が長いお付き合いの始まりであり、保険金や給付金をお受取りいただき初めてお客様のお役に立つことができると認識しております。

私たち株式会社あおいパートナーズは、ご契約時だけでなく、ご契約をお預かりした後に、保険金・給付金などの支払い、契約内容の確認・変更等手続きのサポートを行うとともに、ご加入後に訪れるお客様の生活環境・経済状況の変化によって生じる各種手続きや新しいサービス等についても定期的に情報を提供してまいります。

8.【方針の浸透に向けた取り組み】

全従業員があらゆる業務運営において、常にお客さま本位で行動していくための研修体系等の整備および方針の浸透に向けた取り組みを進めてまいります。

また、お客さま本位の営業活動を促す体制整備に努めるとともに、高い企業倫理・職業倫理を保持するために社内全体での研修等の充実にも努めてまいります。

制定日 平成30年12月18日

(改訂日 令和3年12月1日)

株式会社あおいパートナーズ 従業員一同

代表取締役社長 松本 雅博