

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組状況

株式会社ワイズ保険センター

はじめに

当社は、金融庁が提唱する「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2020 年 8 月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定・公表(最終改定 2023 年 5 月 1 日)しました。本方針に基づく取組状況を評価する指標の結果をお知らせします。

次年度以降も引き続き本方針及び金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に従って、お客さま第一の業務運営に向けて取り組んでまいります。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

当社「お客さま第一の業務運営に関する方針(以下、「当社方針」)」と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則(以下、「金融庁の原則」)」の関係は下の通りです。(金融庁の原則 1 は「顧客本位の業務運営に関する方針等の策定・公表等」となります。)

金融庁の原則 2→当社方針 1・4	金融庁の原則 3→当社方針 3
金融庁の原則 4→当社方針 3	金融庁の原則 5→当社方針 2
金融庁の原則 6→当社方針 2・4	金融庁の原則 7→当社方針 1・5

※当社方針は当社ホームページ(<https://wise-hoken.jp/>)にてご確認ください。

※金融庁の原則の詳細につきましては、金融庁のホームページ等にてご確認ください。

「お客さま第一の業務運営に関する方針」への主な取組

- ①不安やリスクに対して最適な解決策をご提案し、お客さまにご満足いただけるよう「実践力」を身に付けるため、保険会社と連携して年 12 回の勉強会を実施しました。(→当社方針 1・2 への取組)
- ②当社ホームページにて「保険料控除証明書の再発行について」に関する情報提供をおこないました。(→当社方針 1 への取組)
- ③三井住友海上と協力して、当社ホームページから「MS&AD サイバーリスクファインダー」にお申込みいただける環境を整えました。(→当社方針 1 への取組)
- ④クーリング・オフ、告知、保険金等をお支払いできない場合、解約等、お客さまにとって重要な情報については、保険会社作成の「契約概要・注意喚起情報」を用いて情報提供に努めています。(→当社方針 1・2・3 への取組)
- ⑤お客さまの声を月毎にまとめ、年 12 回全社員で共有化する場を設け、[苦情]に対しては改善を、[お褒め]に対しては更なる研鑽をおこないました。(→当社方針 4 への取組)

《取組例》

[苦情]リフォーム業者から「火災保険に入っているなら、経年劣化の補修を台風が原因ということにして、リフォーム費用を保険会社に請求しましょう」と持ち掛けられ、修理業者に言われた通りワイズ保険センターに相談したのに、「老朽化・経年劣化による破損は保険金支払いの対象外だ」と言われた。高い保険料を払っているのに、融通を利かせてくれないのは不親切だ。

→お客さまに対して丁寧に説明をおこなうことで、今回は保険金のお支払い対象外であることにご納得いただきました。注意喚起チラシを用いて、「住宅修理サービスラブル」の注意喚起を今まで以上にご案内するような体制を整えました。

[お褒め]「特定保険契約のアフターフォロー」という手紙が届いた。「外貨建保険については為替リスクにより元本割れすることがある」と書いてあり、不安になった。円安が進んでいる大丈夫か問い合わせたところ、丁寧に説明してもらって不安が払拭された。

→特定保険契約については、契約時に十分な説明をおこなってはいますが、継続的なフォローも大切だということを再認識し、お客さまに対して不安やリスクの最適な解決策をご提案できるよう、引き続き研鑽に励んでいます。

[お褒め]もらい事故があり、加害者の対応に納得がいかなかったのでワイズ保険センターに相談した。加害者との話の進め方について助言をもらい、その通りしたところスムーズな解決につながった。感謝している。

→お客さまに対して不安やリスクの最適な解決策をご提案できるよう、引き続き研鑽に励んでいます。

- ⑥適正な保険商品のご提供のため、社長を含めた全社員が年 2 回の自己点検及び年 12 回のコンプライアンス研修を実施しました。また、保険会社が推奨するeラーニングを、継続的に実施しています。(→当社方針 2・3・5 への取組)

KPI(「お客さま第一の業務運営」への取組み状況を客観的に評価できる指標)結果 (対象期間 2023 年 04 月～2024 年 03 月)

- ①保険会社と連携した勉強会の実施 年 12 回の目標 → 結果【12 回実施】
- ②お客さまの声共有化ミーティングの開催 年 12 回の目標 → 結果【12 回実施】
- ③保険募集人自己点検 年 2 回の目標 → 結果【2 回実施】

以上