

2024年4月9日

プルードント・ジャパン・ファイナンシャル・サービス株式会社

## お客さま本位の業務運営方針

プルードント・ジャパン・ファイナンシャル・サービス株式会社（以下、「当社」といいます。）は、DC（確定拠出年金）を通じて総合金融サービスを提供するプルードント・ジャパングループの一員として、保険が「お客さまの資産防衛のための最良の手段である。」との信念に基づき、「ウェルビーイング」の探求を通して、「顧客と私たちを幸せにする」を経営ビジョンとし、「社員・お客さまに寄り添う日本一信頼される金融総合コンサルティング会社」となることを目指し、日々活動しております。

今後も当社がお客さまに選ばれ続けるためには時代の変化にあわせて自らを変革し、自らを律する代理店へと進化し続ける必要があると認識し、経営ビジョンの確実な実現に向け、その前提となる顧客本位の業務運営を推進するべく、以下に取組むことを公表いたします。

\*我々の考える「ウェルビーイング」の定義「笑顔のある心豊かな暮らし」

方針1.お客さまに寄り添って最適な商品を提案します。

当社は「お客さまの最善の利益」を最優先に考え、お客さまのご意向やライフ（経営）プラン、属性、経済状況等実状に沿った最適な商品をご提案します。そのため、お客さまの声に真摯に耳を傾け、公的保険制度、福利厚生制度、退職金制度等を土台として、金融商品仲介業の金融商品を念頭におきつつ、お客さまのご意向に沿った最適な商品の情報提供に努め、お客さまに正しく寄り添う総合的なコンサルティングを目指します。

### 取組内容 1

- 本方針に基づき適正に運営されるよう、募集に関する取扱いの規程を定めるとともに、後日検証し改善できるよう、ご提案から申込に至る経緯や内容を全て記録に残すことをルール化しています。
- お客さまに商品をご検討いただく際には、商品選択の利便性も考慮し、あらかじめ当社において推奨する保険商品（生命保険分野）、保険会社（損害保険分野）を定め、その中からご意向に沿った商品をご提案し、わかりやすくご説明します。
- お申込みに際しては、お客さまに保険商品の内容や仕組みをご理解いただき、特にご注意いただきたい不利益事項について「重要事項説明書（契約概要・注意喚起情報）」を交付し説明しています。また、お申込時に「保険契約お申込み時最終ご確認書」でご契約内容・お手続きの内容について再度ご確認いただき、ご署名を頂いています。
- ご加入にあたって、お客さまにお支払いいただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金額・給付金額や支払事由等については「契約概要」で、また保障の開始時期や保険金・給付金等をお支払いできない場合等を「注意喚起情報」を用い、ご理解いただけるよう分かりやすくご説明しています。
- 当社は、以下のような特に留意すべきケースにおいては、より時間をかけて丁寧にお客さまのご意向やご要望をお伺いし、わかりやすいコンサルティングを行います。

① 外貨建保険や変額保険などの特定保険契約の情報提供する場合は、お客さまの知識・経験および財産の状況、加入する目的（適合性）などを踏まえ、それぞれのお客さまに適した保険商品を慎重かつ丁寧にご提案します。

あわせて、資産形成において投資信託等、保険以外の商品を念頭に、それぞれが持つ役割の違い（保障/貯蓄）等について説明いたします。

② 70歳以上のお客さまが保険加入をご検討される場合には、ご家族のご同席をお願いしております。また、ご加入の意思を確認させていただくために複数回の面談機会をいただいております、より丁寧に対応させていただいております。

③ 障がいのあるお客さまの場合は、お客さまの状況に応じた配慮ができるようマニュアルを作成し、研修するなどして適切な対応に努めています。

④ お客さまにご負担いただく手数料や諸費用について、どのようなサービスに対するものであるか、わかりやすく説明しています。

⑤ お客さまと利益相反する場合には、その内容およびお客さまに及ぼす影響やデメリットなどわかりやすく説明いたします。

## 方針 2. お客さまとの利益相反の適切な管理をします

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を把握・管理するための体制を整備し、適切な保険募集の管理体制を確立します。

### 取組内容 2

- お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を把握・管理するため営業部門から独立した業務管理部により、募集品質のモニタリングを行っています。
- 業務管理部では、早期消滅契約、乗換契約、高齢者募集、お客さまより寄せられた不満足の声や感謝のお言葉など、オフサイトモニタリングを実施しています。
- また、拠点訪問によるオンサイトモニタリングを実施し、具体的な指導・教育を行っており、お客さまの最善の利益を図るため利益相反の管理に努めています。

## 方針 3. お客さまへのアフターフォローに努めます。

当社は、ご契約後のサポートこそがお客さま本位であるとの認識に基づき、お客さまの生活環境などの変化に対し、当初ご契約いただいた内容が最適に機能しているか、長くご契約を頂けるよう、お客さまに寄り添って長期的な視点に基づくアフターフォローを実施してまいります。

### 取組内容 3

- お客さまからお申し出、ご要望に沿って保険金、給付金などのお支払い、契約内容の確認、変更手続きのサポートを速やかに行っています。
- お客さまに対し、継続的に新しい情報（市場の変化や外貨建て保険や変額保険等の価格変動型商品に関する価格変化等を含みます）および以下のお手続きのご要望等をお伺いするため、アフターフォローを実施しています。

方針 4. お客さまへの適切対応のための健全な社員育成に努めます。

当社は、超高齢化時代の到来を踏まえ、他にはない保険代理店となるべく、保険に関する取扱いだけでなく、付加価値としての「確定拠出年金（DC）」等の情報の提供等を踏まえた総合的かつ高度なコンサルティングを目指していることから、常に社員の育成を行ってまいります。

### 取組内容 4

- 本方針の確実な実行のため、社内会議等による周知を図っています。
- 社員のコンサルティングスキルアップのため、ファイナンシャルプランナー資格取得を推進しています。
- 当グループでは、企業様向けに確定拠出年金（DC）の導入研修および継続研修を行っています。確定拠出年金を含めた企業年金制度・公的年金制度。企業様の福利厚生制度を理解しているだけではなく、制度や仕組みを実務レベルでサポートできる専門家を養成するため『年金総合診断士（DC コンシェルジュ）養成講座』を2016年9月に開講しました。
- 社員の業績評価においては、業績に加えて、適正な募集に関する状況等総合的に評価する仕組みとし、販売に過度に依拠しない評価体系としています。

方針 5. お客さまの声を活かすための業務運営を心がけます

当社は、ご不満の表明（誤解を含む）から感謝のお言葉までのすべての「お客さまの声」を貴重なご意見として真摯に受け止め、お申し出を業務運営の品質向上に役立てるべく努めてまいります。

### 取組内容 5

- 「お客さまの声」のうち、「苦情」「不満足の表明（誤解を含む）」については迅速な対応に加え、これらの対応を「顧客管理システム（お客さまの声）」に記入し、それら進捗状況について業務管理部がチェックを行うことにより、対応の漏れ等の発生しない態勢を構築しています。
- お客さまアンケートを実施し、お客さまの声の集約に努めています。
- 毎月経営会議・支社長会議で共有し、お客さまの声を経営上の貴重なご意見として真摯に受け止め、

業務運営の品質向上に役立っています。

方針6. お客様本位の業務運営の浸透に向けた取り組みをおこないます。

当社は、全役職員が「経営理念」や「お客様本位の業務運営方針」を真に理解することが重要であり、これらの理解がお客様の最善の利益の追求につながるとの認識に基づき、本方針を真に理解し、お客様本位で行動するための企業風土をつくり、その維持向上に努めます。

#### 取組内容6

- 本方針の推進のため、社長をトップとし、業務管理部長を責任者とする体制としています。
- 本方針を適切に運営するため規程等の体制整備を行い、社内会議・研修等で周知を行うとともに、本方針を社内に掲示し、その取組内容や状況等についても社員にフィードバックしています。
- 自社による監査に加えて、各保険会社による監査を通じ、本方針の推進および適正な募集管理態勢の強化を図っています。
- 本方針の取組状況等について、主管部門である業務管理部が情報を収集、分析のうえ、定期的に経営会議に報告し、確認されて課題等について、経営陣主導でPDCAサイクルによる体制整備につとめております。また、これらの状況は支社長会議等にも報告したうえで、営業現場への周知を図っています。

(注) 当社が取扱う商品等について

①当社は乗合保険代理店であることから、当社が取扱う商品は生命保険会社・損害保険会社・少額短期保険会社から販売を委託されている商品です。」お客様のご意向に基づいて販売した商品に対して保険会社から手数料を頂いており、当社が直接・間接を問わずお客様から何らかの手数料をいただくことはございません。

②お客様のご意向に合わせた商品を当社商品の中からご提案させていただくため複数の業界・分野に跨る金融商品・サービスについて当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはございません。また、当社は乗合代理店であり、保険商品・金融商品の組成には携わっておりません。

2018年12月26日

2021年6月30日改定

2022年2月28日改定

2022年10月28日改定

2023年3月17日改定

2024年4月9日改定

プルーデント・ジャパン・ファイナンシャル・サービス株式会社  
従業員・役員一同