

お客様本位の業務運営方針

制 定 2020 年 3 月 2 日

改 定 2021 年 8 月 2 日

改 正 2025 年 4 月 1 日

北方商事株式会社は、別に掲げる「企業理念」のもと、お客様本位の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を以下のとおり公表いたします。

なお、本方針に係る取組み状況を具体的な指標とともに、定期的に公表し、より良い業務運営の実現に向けて、本方針の定期的な見直しを行ってまいります。

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、「地域のサポーター」としてお客様のニーズやご意向に沿った質の高い保険商品・サービスを提供することが、お客様の最善な利益につながると考え、お客様との対話を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向・ニーズなどを的確に把握し、最適な提案を行います。

【具体的な取組み内容】

- (1) 当社は、複数の損害保険会社及び生命保険会社と代理店委託契約を締結することにより、お客様の多種多様なニーズにお応えする幅広い商品ラインナップの充実に努めます。
- (2) お客様のご意向の把握、商品の推奨のために、「意向把握シート」や「推奨販売の記録」を用いてお客様の意向を正確に把握し、最適な商品を提供します。

2. お客様との利益相反の適切な管理

当社は、「暮らしのパートナー」としてお客様への商品提案にあたり、ご意向の把握、推奨販売、重要事項説明等を適切に行い、お取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう適切に管理・検証する態勢を整備します。

【具体的な取組み内容】

- (1) お客様への商品提案にあたり、保険募集管理規程に則り、当社の推奨販売方針を遵守し、募集プロセスが適切に行われたか等を「意向把握シート」「推奨販売の記録」等により検証します。
- (2) 全社的なコンプライアンス研修・勉強会のほか各種研修等を通じて高い職業倫理を醸成し、取扱商品の推奨販売方針を遵守してまいります。

3. お客様への重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様との対話を通じて、お客様の知識や経験をはじめ、財産の状況、ご加入目的等勘案した上で、商品内容・リスク内容等に係る重要な情報については、ご理解の状況を確認しながら、分かりやすく丁寧に説明します。

【具体的な取組み内容】

- (1) お客様に保険商品やサービスをご提案する際には、お客様の商品・サービスに関する知識・理解度や過去のご経験も踏まえた上で、お客様に対し、契約の締結または加入の適否を判断していただく上で重要な情報を分かりやすく丁寧に説明するとともに、商品・サービスの特性に応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。
- (2) お客様に最適な商品・サービスを選択していただけるよう、保険会社が主催する勉強会等を活用し、商品・サービスの特性、重要な情報に関する知識・理解を深め募集品質の向上に努めます。

- (3) ご高齢または特に配慮が必要なお客様には、当社の募集ルールに則り、ご家族の同席、複数回の説明、複数募集人による説明等の方法により、お客様の判断力・理解度などを確認しながら、よりきめ細やかな応対に努めます。

4. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、「安心のプランナー」としてお客様の知識・経験、取引目的・ニーズ等を把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスの提案・販売に努め、末永くお客様のお役に立てるよう適切なアフターフォローにも取り組みます。

【具体的な取組み内容】

- (1) お客様の暮らしや企業経営をとりまく様々なリスクに対して、お客様のご意向・ニーズを十分お伺いした上で、最適な保険商品・サービスによるリスクマネジメント対策をご提案いたします。
- (2) お客様に保険をご契約いただいた後も、お客様にお役に立つ情報の提供や潜在的に抱えるリスクに関するアドバイスを行い、適切なアフターフォローに努めます。

5. 適切な動機付けの枠組み

当社は、役職員が「企業理念」「お客様本位の業務運営方針」を正しく理解し、多種多様なお客様のニーズにお応えできるよう、社内教育や研修の充実を図り、人材育成に努めます。また、職員・組織への動機づけとしての業績評価については、営業実績に偏ることなく、業務の品質、コンプライアンス等も十分考慮し、バランスの取れた評価が行われるよう取組んでまいります。

【具体的な取組み内容】

- (1)「企業理念」「お客様本位の業務運営方針」を社内に浸透させるため、社内に掲示するとともに、全役職員に配布しているコンプライアンスファイルに収録し、周知徹底を図ります。
- (2)職員が保険商品・サービスの内容・仕組み等の理解を深めるため、引き続き社内・社外研修を体系的に実施していきます。また、コンサルティング能力の向上を図るため、法務・税務等の幅広い知識を有する職員の育成にも積極的に取組みます。
- (3)本方針の取組状況を業績評価に反映することで、職員に対する適切な動機付けの仕組みを構築します。