2024 年 3 月 1 日制定

お客さま本位の業務運営方針

三井物産インシュアランス株式会社

当社は、三井物産グループとして培った知恵と経験を基に、グループ内はもとより全ての法人・個人のお客さまに最適なリスクコンサルティング・サービスを提供しております。
また、三井物産が掲げる「挑戦と創造」の基軸として、経営理念（MVV）を下記のとおり策定しました（MVV の詳細）。
「Mission（企業使命）： 豊かで安心な未来をつくる」
「Vision（目指す姿）： 進化を続ける総合保険リスクマネジメントグループ」
「Values（価値観・行動指針）： フェアを常に・のびのびと・お客様と共に・立ち止まることなく、高みへ」
この経営理念に従い、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則（※）」を採択し、「お客さま本位の業務運営方針」を制定しましたので、以下のとおり公表します。
なお、本方針はより良い業務運営の実現に向けて、定期的に見直しを行ってまいります。

方針 1　お客さま本位の業務運営の実践と企業文化・風土の確立　【対応する原則（※）2、7】

お客さまに最適な保険サービスをご提供するため、本方針を実践し、企業文化・風土として従業員に浸透・定着するよう努めてまいります。また、社内規程や教育・研修を通じてコンプライアンスの充実と社内体制の強化を図ります。

【主な取組み内容】

① お客さま本位の業務運営を実現するため、保険業法をはじめとする保険募集に関する各種法令等を遵守するとともに、適正な保険募集活動が行われるよう保険募集管理態勢を強化し、改善に努めます。また、営業部門から独立したコーポレート部門による業務モニタリング・コンプライアンス研修等と、社長直轄の内部監査室による保険募集管理全般の有効性・適切性の点検・評価を行います。

② 経営理念 MVV および本方針を、イントラネットやホームページへの掲載、また「保険募集心得」カードを全従業員が携行することにより、コンプライアンス意識向上の環境づくりに努め、定期的な自主点検により浸透・定着の確認を行っています。

方針２　お客さまの視点に立った保険募集と適切な募集プロセスの実践　**【対応する原則（※）２、３、４、５、６】**

保険募集に際し、お客さまが最適な保険商品を選択するために、分かりやすく、丁寧な情報提供に取り組んでまいります。そして、お客さまの属性や状況を把握し、お客さまのご意向を理解したうえで保険商品のご提案を行い、お客さまのご意向に合致した内容となっているか十分に確認したうえで、契約の締結をします。
これら適切な募集プロセスの実践により、お客さまのご意向を正しく把握し、最適な保険商品をご提案します。

【主な取組み内容】

① 保険商品のご提案において、お客さまとの対話を通じ、加入目的・ライフプラン等を踏まえ、保険商品パンフレット・見積書を用いて分かりやすく丁寧にご説明し、お客さまにふさわしい最適な保険商品・サービス等をご提案します。
② お客さまのご意向を的確に把握したうえで、「保険商品のご案内にあたって」を提示し、お客さまの利便性と継続的なサービスの提供を考慮した当社の推奨販売方針をご説明します。
③ 特にご高齢のお客さまに対しては、ご理解度を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧にご説明を行う、また、複数回の保険募集機会を設ける・別の保険募集人による確認を行う等、きめ細やかな取組みを実施します。
④ ご契約時には、お客さまのご意向に沿った内容となっているか最終意向を確認したうえで、契約を締結します。
⑤ お客さまへのご対応が適切に実施されていることを確認するため、これら保険募集プロセスについては、当社独自の顧客管理システムに記録します。
⑥ お客さまにご負担いただく費用が発生する場合、及び価格変動リスクのある保険商品の場合には、より丁寧にご説明します。
⑦ 当社は利益相反の可能性について認識し、お客さまの利益を不当に害することがないよう保険募集管理態勢を徹底しています。

方針３　お客さまの声を業務運営に活かす取組み　**【対応する原則（※）２、６】**

お客さまから寄せられる苦情を含むご意見等のお客さまの声に対し、迅速かつ真摯に対応いたします。お客さまの声を、「さらなる業務品質向上の実現のための重要な情報である」と捉え、お客さまの声に関する情報を管理・分析・検証し、苦情・事務ミス等の発生に対しては再発防止策を講じる等、お客さま満足度の向上を図る業務運営に努めてまいります。

【主な取組み内容】

① 保険募集プロセスの中で寄せられたお客さまの声は、当社独自の顧客管理システムに記録し、当社または保険会社への苦情・要望、お褒めの言葉等に区分したうえで、役職者会議や社内報告事案共有会議を通して全社員に共有します。
② 特に苦情・事務ミス等のお客さまの声については、所管する経営企画部業務室において管理・検証を行い、その重要性や必要性に鑑み、発生後１年間のモニタリングを実践し、改善策や再発防止策の実効性を高めています。

方針４　お客さま本位の業務運営の定着を図るための教育・研修制度　　**【対応する原則（※）６、７】**

お客さま本位の業務運営の定着を目指し、適正な業務運営が実践できるよう、本方針に沿った従業員教育の充実を図るとともに、従業員の成長をサポートする研修制度を実施・運用してまいります。

【主な取組み内容】

① 全従業員が本方針の趣旨を理解し実践するため、当社独自の自己点検チェック・募集人ヒアリング及びコンプライアンス研修等を実施し、募集コンプライアンスへの理解を深め、業務品質の向上に努めます。

② マネジメントスキルやロジカルシンキング等の能力開発研修、階層ごとに必要な能力を身に着けるための階層別研修等の研修制度を活用し、従業員のスキルアップを図り、持続可能な組織づくりを強化します。

③ 本方針の実現に向けて、多様な人財が働きやすい職場環境・人事制度の整備や、自ら課題・目標を設定し達成に向けて挑戦する従業員を支援する教育・研修制度、を実施・運用しています。また、お客さまに最もふさわしい保険商品・サービス等をご提案できるよう、プロフェッショナルを目指す専門資格の取得や社外研修参加を奨励し、資格取得・研修受講に掛かる費用は会社が支援しています。

【備考】

1. 対応する原則（※）＝ 金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」

2. 当社は、複数の金融商品・サービスをパッケージとした保険商品は取り扱っておりません。また、金融商品の組成に携わる金融事業者ではありません。 ＜上記１の原則５（注２）、６（注２）、６（注３）＞

以上