

## お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社ペルソナ 保険事業は、「お客さま第一」を心掛け、お客さまに寄り添い、保険商品をわかりやすくご提案して将来の安心と安全をお届けする地域に根差した保険代理店を目指しております。「お客さま第一」の取組みを一層すすめていくために、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定しました。

### 1. お客さまに合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明いたします。

お客さまの真の意向を把握し、ライフステージや加入の目的・ニーズに合ったお客さまにふさわしい保険商品を選び、丁寧で分かりやすい説明で正しくご理解いただき、ご自身に適した保険商品を選択いただけるよう、努めてまいります。

また、お客さまに適正な保険商品の説明を行うための情報提供に関わる教育・研修を継続的に実施してまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」 5、6、7）

### 2. お客さまの“安全・安心”という満足を、保険を通じて追求いたします。

お客さまの最善の利益は保険を通じてお客さまに“安全・安心”という満足をしていただくことととらえ、お客さまに保険商品を提案するよう努めてまいります。

（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」 2）

### 3. お客さまへ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善に努めてまいります。

業務品質の向上を目指すために管理部門を設置し、利益相反の管理及びルールに則った募集活動を徹底してまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」 3）

#### 【「顧客本位の業務運営に関する原則」 4（手数料の明確化）について】

弊社は保険の代理店業務を担う会社で、保険・金融商品の組成には携わっておりません。そのため、お客さまが支払う保険料の内、お客さまが負担する手数料その他の費用の詳細が不明なため、手数料等の情報提供は行っておりません。

※「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則3（注）の第2項目・第3項目、原則5（注1）の第2項目・（注2）、原則6（注2）・（注3）については弊社の取扱商品・サービス等に該当いたしません。

●金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との対応関係を各方針に記載しています。

●「顧客本位の業務運営に関する原則」については <https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf> をご参照ください。

2021年9月21日

## < お客様本位の業務運営に関する取組状況 >

### 1. お客様に合った保険商品をご提案し、わかりやすくご説明するために

#### ・教育研修実施回数と参加率

< 2021年度（2021年4月～2022年3月）実施回数12回・参加率100% >

お客様本位の保険商品やサービスを提案・提供するために、お客様のライフステージやライフプラン等を踏まえてご意向を把握し、保険募集における重要な情報（保険商品内容、保険商品やサービスの基本的な利益・損失・リスク、お客さまとの利益相反内容、保険商品の推奨・選定理由、関係法令等）をわかりやすく説明できるよう、全募集人に対し、計画的に教育研修を実施してまいります。

#### ・FP資格取得者数

< 2022年4月1日現在 37名 >

◇CFP・AFP・1級～3級FP技能士資格保有者数

お客様一人一人にふさわしいサービスの提供を実現するために、金融における専門性の高いFP資格取得を進めてまいります。

保険商品やサービスを広範囲に比較提案し、特に特定保険契約の提案に際しては、より慎重に提案いたします。また、特定保険のご契約者さまには、1年に1回契約の確認を促してまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」5、6、7）

### 2. お客様の“安全・安心”という満足を、保険を通じて追求するために

#### ・保有契約件数

< 2022年4月1日現在 総契約件数97,572件（生保56,668件 損保40,904件） >

◇個人向け・法人向け保険の合計契約数。但し、団体保険の契約件数は加入者数（被保険者数）を記載しています。弊社が保有する契約件数をお客さまが満足いただいた結果として評価いたします。

お客様に保険を通じて「安全・安心」という満足を提供することが、お客様の最善の利益と考えお客様に寄り添った、最適な保険商品を提供し続けてまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」2）

### 3. お客様へ正しく保険商品をお届けできたかを確認し、改善するために

#### ・お客様の声件数とその内訳

< 2021年度（2021年4月～2022年3月）総数293件

内訳…お褒め14件、お問い合わせ216件、ご不満・ご要望63件 >

お客様本位の業務運営に関する取り組みの総合評価として、弊社で収集している“お客様の声を共有し、今後のサービス向上・業務改善へとつなげてまいります。

営業から独立した管理部門による定期的なモニタリングを行い、利益相反・ルールに違反した募集活動がないかを確認してまいります。

（「顧客本位の業務運営に関する原則」3）

●金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と弊社「お客様本位の業務運営に関する取組状況」との対応関係を各取組状況に記載しています。

※「顧客本位の業務運営に関する原則」で不実施、非該当の下記項目に関する理由等は弊社「お客様本位の業務運営に関する方針」下部に記載しております。

・原則4

・原則3（注）の第2項目・第3項目、原則5（注1）の第2項目・（注2）、原則6（注2）・（注3）