



ヤマワキ保険事務所

— YAMAWAKI INSURANCE OFFICE —

お取引に関する重要なお案内

☐ お客様本位の業務運営に関する方針

☐ 金融商品販売に際しての勧誘方針

☐ 個人情報保護に関する基本方針

☐ ご案内する保険商品について

会社情報

名称 ヤマワキ保険事務所

事業内容 自動車保険、自賠責保険、各種損害保険の提案・手続き

住所 〒675-0068 兵庫県加古川市加古川町中津781-1

電話番号 0120-365-110

営業時間 9:00～19:00

1 お客様本位の業務運営に関する方針

当事務所は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に基づき、以下の7つの原則に沿って業務運営に取り組みます。各項目がどの原則に対応するかを明示しています。

原則1 方針の策定・公表等

お客様本位の業務運営を実現するための本方針を策定し、事務所内での掲示及び書面交付等により公表いたします。

原則2 顧客の最善の利益の追求

お客様のご意向やライフプランを丁寧にお伺いした上で、お客様の立場に立ち、お客様の最善の利益を追求する業務運営を行います。

原則3 利益相反の適切な管理

保険会社との関係等により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に特定・管理いたします。

原則4 手数料等の明確化

代理店手数料など、お客様の商品選択に影響を及ぼす対価に関する情報について、お客様からのお尋ねに応じて誠実に開示いたします。

原則5 重要な情報の分かりやすい提供

保険商品の補償内容・保険料・注意事項等の重要事項について、お客様が正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明資料や言葉遣いでご提供いたします。

原則6 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様の知識、ご経験、財産の状況及びご契約の目的等を踏まえ、真にお客様のニーズに合った保険商品・サービスをご提案いたします。ご契約後も更新時の見直しやご請求手続きのサポート等、末永く寄り添った対応を行います。

原則7 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

お客様本位の業務運営を徹底するため、従業員への教育・研修を継続的に実施するとともに、本方針に基づく取り組み状況を定期的に自己点検し、必要に応じて見直しを行います。

■ お客様本位の業務運営の取り組み状況(KPI)

当事務所は、お客様本位の業務運営を行ううえで、その水準及び進捗度を検証するために、下記のとおりKPIを策定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。今後につきましても、業務運営の改善に活かすため、適宜見直しを行うとともに、取組成果を定期的に公表してまいります。

※ KPI(Key Performance Indicator)は重要業績評価指標のことです。

01 お客様アンケートについて

当事務所がお客様本位の業務を行っているかを評価する指標の一つであり、保険会社が実施するお客様アンケートを活用し、回答率の向上に取り組みます。

02 事故対応割合

事故発生時、お客様に寄り添った迅速かつ適切な対応ができているかを示す指標であり、保険会社が実施するアンケート結果等をもとに確認します。

03 早期更改率

満期を迎えるご契約について、直前でのご案内とならないよう余裕をもった時期にご案内・ご提案を行った上で更改いただけた割合を示す指標です。早めのご案内により、お客様に補償内容をじっくりご検討いただく時間を確保することを目指します。

04 社内指導・研修

従業員一人ひとりの対応品質向上のため、定期的に社内研修・勉強会を実施します。

KPI目標・実績一覧(01～03)

	昨年度実績	今年度目標	R8年4月～9月	R8年10月～R9年3月
アンケート回答率	32.0%	45%	30.5%	—
事故対応割合	94.5%	95%	95.2%	—
早期更改率	68.0%	75%	70.3%	—

※ 上記の数値は暫定値です。実績確定後、順次更新いたします。

2 金融商品販売に際しての勧誘方針

当事務所は、金融商品の販売等に関する法律に基づき、お客様に安心して保険商品をご検討いただけるよう、以下の勧誘方針を定めています。

- お客様の知識、ご経験、財産の状況及びご契約の目的に照らして、適切と認められる商品のご提案及び説明を行います。
- お客様のご意向に沿わない保険の乗換えや、お客様にとって不利益となる勧誘は行いません。
- 保険契約の締結にあたり、契約概要・注意喚起情報等の重要事項を必ずご説明いたします。
- お客様のご都合を考慮せず、深夜早朝など迷惑となる時間帯・方法での勧誘は行いません。
- 個人情報保護法及び関係法令を遵守し、適正な方法により勧誘を行います。

3 個人情報保護に関する基本方針

当事務所は、お客様の個人情報を適切に取り扱うことが社会的責務であると認識し、以下の方針に基づき個人情報の保護に努めます。

- 個人情報は、適正かつ公正な手段により取得いたします。
- 取得した個人情報は、保険契約の締結・維持・管理及び保険金請求手続きの補助等、業務遂行に必要な範囲でのみ利用いたします。
- 法令に基づく場合を除き、あらかじめお客様の同意を得ることなく第三者へ提供することはありません(委託先である引受保険会社への提供を除きます)。
- 個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の安全管理のため、必要かつ適切な措置を講じます。
- お客様ご本人からの個人情報の開示、訂正、利用停止等のご請求については、関係法令に従い誠実に対応いたします。
- 個人情報の取り扱いに関するお問い合わせは、下記事務所の連絡先までご連絡ください。

当事務所は、損害保険ジャパン株式会社の代理店として、お客様に各種損害保険をご案内しております。

損害保険ジャパン

損害保険ジャパン株式会社

当事務所は損害保険ジャパン株式会社の保険代理店として、下記商品のご提案・お申し込み手続きを行っております。

商品区分	内容
自動車保険	対人・対物賠償、車両保険、人身傷害補償等 各種特約を含む任意自動車保険
自賠責保険	自動車損害賠償保障法に基づく強制保険のお手続き
火災保険	住宅・家財を対象とした火災・自然災害等の補償
傷害保険・その他損害保険	お客様のご要望に応じた各種損害保険商品

※ ご契約に際しては、各商品の「契約概要」「注意喚起情報」等の重要事項説明書を必ずご確認ください。

※ 商品の詳細、保険料のお見積り等につきましては、事務所スタッフまでお気軽にお問い合わせください。

ヤマワキ保険事務所 〒675-0068 兵庫県加古川市加古川町中津781-1 TEL 0120-365-110 営業時間 9:00～19:00