

# 「お客さま本位の業務運営に係る方針」

## に基づく取組状況について

2022年度（2022年4月1日～2023年3月31日）

2021.9月に策定・公表いたしました「お客さま本位の業務運営に係る方針」に基づく2022年度（2022年4月1日～2023年度3月31日）の取組状況を公表いたします。

2023.年5月

ジェイアイビー株式会社

ジェイアイビー株式会社は、お客さま本位の業務運営を行なう上で、その成果を定期的に公表しております。

## 1.<お客さま本位の業務運営>

当社は経営理念等に基づき、お客さま本位の業務運営に関する方針を公表致します。

### 2. <お客さまの最善の利益の追求>原則 2

「お客さまの声」 53件

- ・積極的に収集し社内で共有することで業務運営と業務品質の改善および向上に活かしています。
- ・不満足の声に関して、社内会議時にしっかりと分析し社内で共有し再発防止に繋げております。

「お客さまの声 例1（苦情）」

保険金の支払いがない⇒コロナの影響で保険会社の対応が遅れている。

⇒およその支払予定日をあらかじめお伝えします。

「お客さまの声 例2（お褒め）」

自動車事故を起こした際、休日にもかかわらず現場に来てくれ処理をしてくれ助かった。

⇒現場に急行できるかは分からないがお客さまに寄り添い事故処理のお手伝いを行います。

### 3.<利益相反の適切な管理>原則 3

- ・お客さまの利益を第一に考え、定期的な研修で募集人に徹底しておりお客さまの不利益になるような提案や不当な乗換を提案しておりません。
- ・各募集人が販売方針に則って商品を提案し、代理店手数料の多少によって提案をすることはしていません。

### 4.<わかりやすい情報提供>原則 5

- ・保険金支払いの有無について、パンフレット等を用いて説明しております。
- ・ロードサービス使用の可否について、分かりやすく説明しております。
- ・重要事項説明書をお渡しする際、お伝えしないといけないことを明確にお伝えしております。

・高齢者の方には「ご親族の同席」もしくは「複数回の訪問」にてご説明しております。

#### 5.<お客さまにふさわしいサービスの提供>原則6

・営業担当者のみならず事務担当者も含め、保険会社の研修に参加ならびに、自社での研修にて商品知識の習得に努めています。

・研修テーマ・・・「商品改定について」「情報提供義務について」等々

保険会社研修 51回

自社研修 18回

・長期商品を販売した場合、損保の満期時期に合わせフォローをしております。

・保険金・給付金事故の際、連絡先不明で不安感を与えないよう営業社員携帯、代理店、保険会社の3箇所の電話番号をお伝えしております。

#### 6.<従業員に対する適切な動機付けの枠組み等>原則7

・最低1カ月に1回は社内で研修を行いコンプライアンスの意識向上、商品知識の向上に努めております。

・FD方針の周知徹底のため繰り返し研修を行っております。

社内コンプライアンス研修 12回

保険会社コンプライアンス研修 24回

(注) 金融庁の顧客本位の業務運営に関する原則は、金融庁のホームページをご確認ください。尚、原則4、5(注2)、6(注2)(注3)につきましては、当社の取引形態上、対象外になります。