

お客さま本位の業務運営方針

2026年1月5日 公表

お客さまに安心いただける存在感ある代理店であり続けるために

株式会社イル保険センターは経営理念に「常に顧客の立場に身を置き提供できるサービスを考えよう」と掲げています。お客さまにとって何がベストなのかを常に考え、関わっていただくすべての方にご満足ご納得いただけるように本方針を策定いたしました。お客さまから信頼される会社になれるよう社員一丸となり実践してまいります。

また本方針は定期的にその取組状況を点検・見直しし、改善を図ることで、お客様との信頼関係を築き、持続的な価値提供を目指します。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細については、金融庁のホームページをご覧ください。
(<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

2026年1月5日
株式会社イル保険センター
代表取締役社長 尾崎 徹
社員一同

＜方針1＞ お客様への最良のサービスのために

常にお客様の立場に身を置き提供する最良のサービスを考えます

＜具体的な取り組み＞

- 1, お客様の声（ご意見、ご不満、お褒め等）をいただいた場合は、担当者と責任者で発生原因を確認し、改善が必要な場合は、対応方法を話し合います。更に毎週のミーティングで社員全員で情報共有し再発防止に努めています。
- 2、定期的に業務の改善点を洗い出し、実行する為の会議を行います。また、次の会議では前回の改善点が実行されているかを検証し、適宜修正して、効率化を継続しています。
- 3、管理者が申込書や意向把握シートのチェックを行い、ご契約がお客様の意向に沿った内容になっているかを確認します。
- 4、毎月コンプライアンス研修を行い、事案を例に対策を社員全員で協議します。
- 5、お客様の情報や対応した履歴は顧客管理システムに記録し社員全員が把握出来るようにしています。これにより担当者不在でもお客様に対応が出来るようにしています。

6, 每朝の朝礼で新しい事故の有無と保険金の支払い状況を社員全員で共有しています。更に、毎週のミーティングでも事故情報の詳細や保険金支払い状況を社員全員で共有し、問題点や進捗状況などを確認します。

7, 毎週のミーティングでは満期管理状況を社員全員で共有し、問題点や進捗状況の確認を行います。

<方針2> お客様が安心できる取組

当社が行う取引に関し、お客様が不利益にならないよう適切に業務を行います

<具体的な取り組み>

- 1、管理者が事故受付簿を作成しています。修理工場の選定方法、修理工場への入庫から保険金のお支払いまで管理します。お客様からのご要望があった場合のみ修理工場の紹介を行います。
- 2、推奨保険会社を中心に保険の提案を行いますが、お客様に不利益になる場合やお客様からのご要望がある場合は他の保険会社の提案も行います。

<方針3> 手数料の明確化

お客様にご理解いただけるまで説明いたします

<具体的な取り組み>

1, 生命保険の外貨建て商品などお客様にご負担いただく手数料について分かりやすく説明いたします。

運用手数料は面談時に説明します。

<例>

- ・保険契約の締結・維持にかかる費用：保険期間中保険料から定期的に差し引きます。
- ・死亡・高度障害保障などの為の費用：保険期間中積立金などから定期的に差し引きます。
- ・年金を管理する為の費用：年金支払特約・年金移行特約を付けていて死亡保険金・解約返戻金などを年金で受け取る場合、毎年の年金受給時に管理する費用が差し引かれます。

＜方針4＞重要な情報のわかりやすい提供

お客さまの考え方を具体化するために重要な情報をわかりやすくお伝えします

＜具体的な取り組み＞

- 1, 販売方針に権限明示を表記し一連のプロセスで説明します。募集プロセス確認シート（意向把握シート）には予測できる意向は予め表記してあり確認漏れがないようにします。
- 2, 商品の補償内容説明時、専門用語を出来るだけ使わず分かりやすい言葉に置き換えて説明します。
(例：免責→自己負担額　更改→更新　保険始期日→補償開始日　引き去り→引落し　等)
また、重要事項説明時は保険金をお支払いできない場合など、特にお客さまに不利益になる場合のことを
しっかりご説明します。
- 3, リスクコンサルティングを行い、お客さまと一緒にリスクの把握に努めます。それにより事故に対する意識を
持っていただき防止策をいっしょに考えます。

＜方針 5＞お客さに寄り添ったサービスの提供

お客さまにご安心いただくために最善のサポートを行います

＜具体的な取り組み＞

- 1, 満期案内発送から更新状況の進捗までを専任者が一括で管理し 1 か月前に更新手続き完了を目標とします。このことにより、保険開始日までに証券をお届けできます。
- 2, 70歳上のお客さまには契約などの手続き時に最低 2 回以上説明の機会を設けしっかりとご説明いたします。その方の特性に応じより丁寧な対応をいたします。また、親族登録を原則お願いしています。
- 3, メールマガジンやみなさまの保険情報（紙媒体）などの情報発信を行います。
- 4, お客様のご希望にそっての契約形態でご案内いたします。訪問手続き、電話手続、WEB手続き等があります。

＜方針 6＞従業員満足度の向上

従業員が働きやすい環境でありつづけます

＜具体的な取り組み＞

- 1, 「事業継続力強化計画認定事業者」として登録されています。
- 2, 行動の基本が浸透するように毎日の朝礼で経営理念を社員全員で唱和します。
- 3, 保険販売だけではない価値を提供するため、従業員が興味のある保険以外の知識研修を行います。
- 4, 必要な各種資格、従業員が取得したい資格を取得する際の費用は会社が負担します。これにより
積極的な資格取得を応援します。
- 5, 地域活動やボランティア活動に積極的に参加し、保険代理業以外でも地域で存在感のある代理店を
目指します。献血（就業中に行けます）や各種ボランティア（年に数回）に毎年参加しています。

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に該当しない項目＞

以下の原則ならびに（注）は当社の取引形態上、対象外とします。

原則5（注2）、原則6（注2）（注3）（注6）（注7）

補充原則1、補充原則2（注1）（注2）、補充原則3（注1）（注2）（注3）

補充原則4（注1）（注2）（注3）、補充原則5（注1）（注2）