

FIDUCIARY DUTY

2025年1月17日 株式会社 Volante

「お客様本位の業務運営方針」を策定

株式会社 Volanteは、お客様の最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客様本位の業務運営を推進するため、「お客様本位の業務運営方針」を策定致しました。

当社は、これまで経営理念および行動指針である【金融サービスを通して、お客様がい描く人生の実現に貢献する。】という経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客様に対して誠実・公平に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組んでまいりました。

今般、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえてお客様により一層信頼され、安心してご相談いただける保険代理店を目指すべく「お客様本位の業務運営方針」を作成いたしましたので公表いたします。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「金融庁原則」という。）と当社「お客さま本位の業務運営方針」との対応関係を各方針に記載しています。

「お客様本位の業務運営方針」と各種取り組みに関する具体策

1. お客様本位の業務運営の実践と企業文化としての定着《金融庁原則2》

株式会社 Volanteは、経営理念および行動指針から構成される経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客様に対しては誠実・公正に、また、最の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに「お客様本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、社内研等を通して継続して努めてまいります。

2. お客様にとって最適な商品のご提案《金融庁原則2・4・5・6・7》

株式会社 Volanteは、保険商品の提供にあたって、一人ひとりのお客様の状況やご意向に合った最適な保険商品を選択していただけるよう、提案いたします。また保険が長期にわたる商品であることを踏まえ、保険商品ご加入後においても、継続的にお客様への情報提供等のサービスを行ってまいります。

【お客様ニーズに沿った商品の提案】

- お客様のニーズに商品を提供できるよう幅広い品揃えを行っています。
- 商品の提案においては、公的制度（社会保障制度）も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクをご確認頂きながら、お客様のご意向に合った最適な保険商品を選択していただけるよう、努めています。
- お申込みいただく前に、最終的なご意向と当初のご意向を比較し、差異がある場合には差異が生じた経線について、丁寧に説明しています。
- お客様にご加入いただく際には、お申込みいただく保険商品の内容とお客様の最終的なご意向が合致しているかを確認しています。
- 意向把握の記録に基づき、お客様の意向に沿った保険商品の提案を行う体制が整備されていることを確認しています。

【分かりやすい情報の提供】

- ・ 契約概要や商品パンフレットを用いて、お客様のご意向に沿った提案を行うとともに、保険商品ごとにお支払い理由を分かりやすく明しています。
- ・ より分かりやすい情報の提供ができるよう、お客様に応じた募集資料を用いて説明をします。

【お客様の属性や状況に応じた対応】

- ・ お客様の属性や状況に応じた公的制度や社会保障制度等も踏まえて、お客様にとって必要となる保障を提示し、ご意向に沿った最適な保険商品を提案しています。
- ・ ご高齢のお客様に安心・納得してご加入を検討いただくために、各保険会社の「高齢者対応マニュアル」に則り、全社員高齢者募集ルールや対応時の心構え等を徹底し、お客様の状況に応じた丁寧かつ分かりやすい説明に努めています。
- ・ 市場リスクが存在する商品については、お客様の資産状況・投資知識・取引経験及び取引目的・ニーズ等の適合性を把握し、商品内容・リスク内容・お客様がご負担する手数料・費用等について適切な説明に努めています。

【アフターフォロー・保全手続き】

- ・ お客様からの保険金・給付金等に関する支払請求、契約に関する保全関係のご要望に応じて、各保険会社への手続き方法のご案内、取次ぎ、又は代行を行います。
- ・ 保険商品のご加入後においても、お客様のご希望頻度のアフターサービスとして、お電話、訪問等でご契約状況等の情報をお知らせ致します。

【従業員教育、金融リテラシー】

- ・ 役職員に対してお客様のご意向に基づき、お客様が商品選択する上で重要な情報をわかりやすく提供するため、保険会社の商品勉強会やコンプライアンス教育の徹底に努めてまいります。
- ・ 方針を実施するための研修・保険業法・関係法令等のコンプライアンスに関係して継続的・反復的に研修を実施し、募集に必要な知識付与をしています。

3.利益相反の適切な管理と保険募集管理体制の構築案《金融庁原則3》

- ・ 株式会社Volantelは、お客さまの利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間の利益相反により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切な管理体制を構築いたします。あわせて保険にご加入いただくお客様の利益を確保するため、適切な保険募集管理体制を構築いたします。

【利益相反管理体制】

- ・ コンプライアンスマニュアル等において、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理の適切性を確保し、お客様の保護及び利便の向上を図ることを定め、利益相反の適切な管理を行う体制を整備しています。
- ・ コンプライアンス年間計画を策定し、振り返りを行う中で、利益相反管理の状況についても確認します。

【適切な保険募集体制の確保】

- ・ 取扱商品についてはお客様のニーズを踏まえううえで、保障内容等の商品性の観点から、個別に判断しています。お客様の意向に基づいた比較推奨販売を行うことにより、利益相反の発生しない募集プロセス（意向把握・推奨販売）を徹底し、リスク・コンプライアンスの状況を確認しています。

4.お客様本位の業務運営の実効性を高める取り組み《金融庁原則2》

- ・ 株式会社Volantelは、お客さまの利益の保護を図る観点から、当社とお客さまの間の利益相反により、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切な管理体制を構築いたします。あわせて保険にご加入いただくお客様の利益を確保するため適切な保険募集管理体制を構築いたします。

【実効性を高めるための体制整備】

- ・ 当社の「お客様本位の業務運営」について成果指標（KPI）の実施状況を定期的に振り返り、その結果を踏まえて適宜方針の見直しを検討するとともに、その状況を全社員に周知させ、今後の取り組みに活かします。