

【お客さま本位の業務運営方針（F D宣言）】

一般社団法人教育福祉会館は、生命保険代理店業務に関し、お客さま本位の業務運営を実現するための基本方針を公表し、定期的に見直しを行うことで、より良い業務運営を実現して参ります。

1、お客さまの最善の利益の追求

お客さまのニーズやご意向を的確に把握し、最適な保険商品・サービスを提供いたします。そのために、お客さまの保険商品の知識・理解度を考慮した上で商品・サービスの特性を分かりやすく丁寧に説明を行います。ご契約後も適切なアフターフォローに努めます。

2、利益相反の適切な管理

お取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、お客さまの利益が不当に害されることのないようにするために、社内教育、管理態勢を徹底いたします。

3、重要な情報の分かりやすい提供・サービスの提供

お客さまへの保険商品のご提案にあたっては、ご意向の把握、比較・推奨販売、重要事項説明を適切に行います。情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については強調し注意を促し、しっかりと理解いただくよう努めます。ご高齢のお客さまへは、募集ルールに則り、ご家族の同席、複数回の説明、複数募集人による説明を実施し、よりきめ細やかにご対応いたします。

4、社員教育

お客さまにわかりやすい保険商品の説明、適切なサービスを提供するために、定期的に保険商品の勉強会・コンプライアンスの勉強会等、社内研修を実施し、募集品質の向上に努めてまいります。お客さまの声に向き合い、「苦情」「ご意見」「ご要望」等あらゆる日常的な声を受け止め、迅速に対応いたします。