

制定日 2025年12月26日

カネカ保険センター株式会社
代表取締役社長 藤田 幸一郎

お客様本位の業務運営に関する方針

当社は、株式会社カネカのグループ会社として、KANEKA UNITED 宣言「人と、技術の創造的融合により未来を切り拓く価値を共創し、地球環境とゆたかな暮らしに貢献します」に則り、お客様のニーズを最大限に反映した保険サービス、リスクソリューションを提供します。当社は、お客様本位の業務運営の実現を目指し、本方針を定めます。また、当社は、継続的に、コンプライアンス態勢およびお客様本位の業務運営態勢の強化並びに人材育成等に取り組み、必要に応じて、本方針の見直しを行ってまいります。

方針1. コンプライアンス強化とお客様の利益を最優先する企業文化・風土の確立

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(*) 2、3、7に対応＞

私たちは、カネカグループの社員およびカネカグループを退職された皆様、その他カネカグループに関わるすべてのお客様に対し、一人ひとりのお悩みやニーズに沿った最適な保険商品・サービスを提供し、お客様のライフプランや夢の実現にむけた福利厚生面でのサポートに全力を尽くしてまいります。

そして、私たちは、お客様本位の業務運営を支える基盤となるコンプライアンス態勢を強化し、お客様の利益を最優先する企業文化・風土を確立します。

【具体的な取組み】

(1) コンプライアンス態勢の強化

- ① コンプライアンス推進規程等の社内規程を整備し、「コンプライアンス委員会」(2025年度より年4回以上開催)、「内部監査室による社内監査」、「全募集人を対象とした自己点検」を実施します。
- ② 弁護士・社会保険労務士・税理士等の外部専門家から指導・助言等を受けるなどして、コンプライアンス態勢を強化しております。また、定期的な外部機関による監査により、要改善点を明確化し、改善活動を全社的に推進します。

(2) 企業文化・風土の確立

- ① 将来の3事業年度を対象とした経営計画(「3年の仕掛け」)を毎年度策定し、経営目標、利益計画、重要施策を全社員に対して周知徹底しております。また、経営計画に対する進捗を月次管理し、未達の場合は対応策を実施します。

- ② 経営理念、経営方針および本方針（以下「経営理念等」といいます。）を社内やホームページに掲示・掲載し、全社員の目に触れる環境を作っております。全社員を対象とした会議（毎月開催）、社内研修等により経営理念等の浸透を図っていきます。

方針2. お客様のご意向に沿った保険商品のご提案と適切な募集プロセスの徹底

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（*）2、3、4、5、6に対応＞

私たちは、適切な募集プロセスに則り、お客様のご意向を正しく把握し、最適な保険をご提案致します。

【具体的な取組み】

（1）適切な保険募集態勢の構築

- ① 社内規程や保険会社のマニュアル等に則り、保険募集業務の標準化を図り、お客様のご意向に沿った高品質かつ均質なサービスを提供します。
- ② 内部監査室および外部機関において、募集プロセスや個人情報管理等に関する監査を実施し、抽出された課題や問題点に対して改善策を徹底します。
- ③ 全募集人が、自己点検チェックリストに従って、業務遂行状況や個人情報管理等について定期的に自主点検し、適切な募集活動を継続します。

（2）お客様の意向確認とわかりやすい情報提供

- ① お客様に複数の商品をお勧めする場合は、推奨方針に従って、商品性やお客様の属性等に合わせた比較説明を丁寧に行います。お客様にご負担を頂く費用がある場合や価格変動リスクのある場合は、費用の内訳やリスクの内容等について、わかりやすく説明いたします。また、ご高齢のお客様や障害をお持ちのお客様に対しては、きめ細かに対応します。
- ② 意向把握、比較説明、情報提供等の一連の募集プロセスの内容について、顧客管理システムに証跡を確実に記録し、適切なプロセス確保と改善に活用します。

方針3. お客様の声を業務運営に活かす取組み

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（*）2、5、6に対応＞

私たちは、お客様からの声に対し、迅速・真摯に対応します。お客様からのご意見・ご要望等を、確実に記録・分析し、お客様本位の業務運営に活用します。

【具体的な取組み】

（1）お客様の声の記録、改善策の実施

- ① お客様から寄せられた「苦情・ご要望・ご不満・ご意見」を真摯に受け止め、

顧客管理システムへ登録し、情報共有します。お客様からの苦情・ご不満等については、原因分析を行い、当社業務の改善が必要な場合には、コンプライアンス委員会にて改善策を立案のうえ、全社員に徹底し、業務品質の向上を図ります。

- ② お客様から寄せられたご要望等は、保険会社とも共有し、保険商品やサービス向上に努めてまいります。

方針4. お客様本位の業務運営を実践するための教育・人事制度

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(*) 2、6、7に対応＞

私たちは、お客様への提案の質を向上させ、ご満足いただけるよう従業員教育・研修を充実させるとともに、社員のモチベーション向上や成長を支援する人事制度の運用により、お客様本位の業務運営を実現します。

【具体的な取組み】

(1) 各種研修の実施

- ① 社内研修や保険会社等による社外研修の受講、確認テスト等を定期的を実施し、社員のコンプライアンス知識の定着やコンプライアンス意識の向上を図ります。
- ② カネカグループの社員を対象とした安全・品質・人権・ESG等に関する各種研修の受講により、保険以外の幅広い領域における社員の知識獲得に努めます。
- ③ 顧問弁護士や社会保険労務士による法令改正やハラスメント等に関する研修会を定期的を開催し、社員の能力・倫理観の向上に努めます。

(2) 人事評価制度と資格取得の奨励

- ① 経営計画（「3年の仕掛け」）の達成に向け、全社員の年度目標を設定し、達成に向けた取組みを支援・評価する人事制度を運営しております。
- ② お客様のニーズを的確に把握し、最適なお提案ができるように、「損害保険大学課程（専門コース、コンサルティングコース）」、「生命保険大学課程」、「ファイナンシャルプランナー」等の資格取得を奨励し、取得費用を会社が支援する奨励制度を運用しております。

方針5. お客様の利益を最善化するための情報提供とアフターフォロー

＜金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(*) 2、5、6に対応＞

私たちは、お客様が必要なときに最適なサービスを提供できるよう、情報提供とアフターフォローを行ってまいります。

【具体的な取組み】

(1) 情報の提供

- ① 保険会社等とも連携し、個人のライフプランや企業のリスクマネジメントに関するセミナーを開催しております。また、安全運転講習会の開催やホームページ等への情報掲載を通じて、事故防止や疾病の予防・早期発見等、お客様にとって有用な情報を提供しております。
- ② カネカグループの社員の方に対して、団体保険制度の説明会を定期的を実施しております。

(2) アフターフォローの実施

- ① お客様に対して、ライフステージの変化等に応じた最適な保険契約内容になっているかについて定期的に確認し、必要なタイミングでご提案や相談会のご案内をしております。
- ② お客様との継続的な対話・コミュニケーションを通じて、長期的な信頼関係を築き、お客様の安心感を高めます。また、保険の専門知識を活かして、保険金・給付金の請求手続きのサポートやお客様からのお問い合わせに丁寧にお答えし、わかりやすい説明を行います。

※1 弊社は、複数の金融商品・サービスをパッケージ化した保険商品は取り扱っていないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」原則5の注2および原則6の注2は、本方針の対象としておりません。

※2 弊社は金融商品の組成を行わないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」原則6の注3および補充原則1～5は、本方針の対象としておりません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(※)

以 上