



世界にひとつ。あなたにひとつ。

お客様本位の業務運営方針

当社は生命保険、損害保険の代理店事業を行っており、カード会員の皆様に各種保険商品をご案内しています。本運営方針は「お客様のために」を行動の原点とする保険代理店業務を確実に進めていくため「お客様本位の業務運営」に関する方針を策定したため、ここにお知らせいたします。

1. 基本方針

当社は国内で唯一の国際カードブランドとして、JCBがこれからも大切にしたいことに「お客様志向」を掲げています。JCBは、お客様志向でカード会員の皆様の日々の生活をサポートし、ご安心いただけるための、さまざまな保険商品を幅広くご案内してまいります。

2. 運営方針

運営方針1 お客様の最善利益の追求

当社は「お客様の最善の利益の追求」の実現に向け、【[JCB憲章](#)】【[JCB行動指針](#)】を掲げつねに「お客様志向」を基本とし、当社とのすべての接点において、お客様に良い体験を積み重ねていただくことで、より一層の満足と信頼を高められるよう努めています。これらを踏まえ、当社は次の取組を行います。

- (1) 「お客様の声」を的確に把握し、お客様に喜ばれる保険商品のご案内、ご提案に努めています。
- (2) お客様からいただいたお声を真摯に受け止め、改善策を検討し誠実・公正に対応することで業務品質向上に取り組んでいます。
- (3) お客様の利益を尊重し、契約においては責任を果たすとともにその権利を保全に努めています。
- (4) お客様からお預かりした個人情報、適切に管理し、保護を徹底しています。
- (5) 従業員に対しては、つねに誠実に仕事に取り組み、自己啓発に努め、従業員としての自覚と誇りを持って行動するよう促しています。

2.運営方針

運営方針2 利益相反の適切な管理

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、法令等を遵守し、お客様の利益を不当に害することのないよう適切な取引管理を実行してまいります。これらを踏まえ、当社は次の取組を行います。

- (1) 「[JCB保険推奨販売方針](#)」にて当社の推奨理由に則った推奨会社を定め、各保険会社の販売施策や代理店手数料の多寡などでご提案する商品を選定することがないよう、お客様のご意向に沿った保険商品をご提案しています。
- (2) ご意向をお伺いする際には、お客様の知識、取引経験、契約目的、ニーズおよび資産状況を傾聴してお客様にふさわしい商品・サービスを提供しています。お客様のご意向に反して利益相反が想起される事案がないかを適宜確認・検証を行っています。

2.運営方針

運営方針3 手数料の明確化

当社は、お客様に当社が取扱う保険商品を販売する際、直接・間接を問わずお客様にご負担いただく手数料等の種類や性質について丁寧にご説明するよう努めています。これらを踏まえ、当社は次の取組を行います。

- (1) お客様に保険商品をご契約いただくにあたっては、お客様のご理解の状況を十分に確認し、お客様にご負担いただく手数料などの重要事項や不利益事項に関し、分かりやすい説明を行っています。
- (2) 特定保険商品のご契約に際しては、当該保険契約において諸費用が発生する場合、その詳細についてもお客様に適切に情報提供を行っています。

2. 運営方針

運営方針4 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の取引経験や金融知識だけでなく、ご職業やご家族構成、ライフステージなどを総合的に勘案し販売・推奨等を行う金融商品やサービスについて、適切に、明確に、平易で誤解を招くことのない誠実な情報提供を行うよう努めてまいります。これらを踏まえ、当社は次の取組を行います。

- (1) お客様が保険商品の契約に際し判断するに必要な契約概要や重要事項や不利益事項は重要事項説明書に平易なわかりやすい表現で記載するとともに、「契約の概要」と「注意喚起情報」に区分し明確にお伝えしています。
- (2) 特定保険商品（外貨建て保険等）については、お客様が負担する手数料やその他の費用が発生する場合その内容をお客様が十分に理解し、判断できるよう情報提供しています。
- (3) ご高齢のお客様等特に分かりやすく説明を行う必要があるお客様については、きめ細かく説明を行うとともに、ご案内を行ったことを確認する体制を整備のうえ、実施状況の確認を行っています。
- (4) 当社はおお客様の利益が不当に侵害されることのないよう、自社もしくは保険会社の利益を優先することなく、お客様のニーズに合った保険商品の提案・販売を行っています。
- (5) 「[JCB保険推奨販売方針](#)」をさだめ、お客様のライフステージや加入目的、保障（補償）ニーズリスク許容度に応じ、お客様に適切な保険商品ラインナップを用意し、お客様の知識・経験・財産の状況・ご加入の目的に照らし、適切な保険商品のご提案と各種情報提供に努めています。

※なお、当社が取り扱う商品には「複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売するもの」はありません。

2.運営方針

運営方針5 お客様にふさわしいサービスの提供

当社はおお客様のニーズや意向を確認し、お客様の状況に合った商品・サービスを提供するとともに、契約の適切な管理とフォローを行ってまいります。これらを踏まえ、当社は次の取組を行います。

- (1) お客様に適した商品・サービスを提供するにあたり、お客様のご意向・ニーズを十分お伺いし保険商品に関する知識、理解度や過去のご経験も十分に踏まえたうえで、商品・サービスのご提案を行ってまいります。
- (2) お客様へ各種保険商品やサービスのご案内を、ダイレクトメールやテレマーケティングにて行います。そのうえで、各種保険商品のご案内は、専門的な知識を持つ募集人より、お客様へ補償内容や不利益事項等の契約における重要な事項について、十分かつ適切な説明等を行ってまいります。
- (3) お客様に対し、ご契約後もお客様に役立つ情報の提供や、お客様が潜在的に抱えるリスクに対する助言・提案を行い長期的な視野に立って、お客様のライフスタイルに沿ったご案内をするための体制を整え、業務に取り組んでいます。
- (4) 複雑でリスクの高い特定保険商品（外貨建て保険等）の販売や、ご高齢の方へ契約概要や注意喚起情報のご説明する際は、複数回のご説明、複数担当者によるご説明、契約後の確認等の方法にてお客様の誤解の防止や理解の促進に取り組んでいます。
- (5) お客様のご意向・ニーズに沿った商品とサービスのご提案ができるよう研修体制を整え、保険のご契約をいただいたお客様との経緯をモニタリングなどを行い、ご契約をいただいた保険契約がお客様のご意向に沿っているか、不適切なご案内がないかなどを確認し、問題点に関しては、改善・指導を行ってまいります。

※なお、当社は「金融商品の組成に携わる金融事業者」ではありません。

また、当社が取り扱う商品には「複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売するもの」はありません。

2.運営方針

運営方針6 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、保険商品の販売にかかわるすべての従業員に対し継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま本位の業務運営の動機付けを図ることを目的に、定期的かつ継続して保険商品の理解や販売方法等について教育・研修を実施しております。これらを踏まえ、当社は次の取組を行います。

- (1) 従業員に対し、各種教育・研修を通じて、本宣言に基づいた業務を行うことを促しています。
- (2) 報酬・業績評価については、業績面での評価のみならず行動面での評価を行うことで法令やルール、お客様との約束を順守する態勢を整備しています。

お客様本位の業務運営方針



世界にひとつ。あなたにひとつ。

3.金融庁原則と当社方針の対比

<ご参考>

金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則2～7と当社「お客さま本位の業務運営方針」との対応関係は以下の通りです。

金融庁原則		当社方針	
原則2	顧客の最善の利益の追求	方針1	お客様の最善利益の追求
	注1		
原則3	利益相反の適切な管理	方針2	利益相反の適切な管理
	注1		
原則4	手数料等の明確化	方針3	手数料の明確化
原則5	重要な情報の分かりやすい提供	方針4	重要な情報の分かりやすい提供
	注1 注3 注4 注5		
	注2	該当商品の取り扱いはございません	
原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	方針5	お客様にふさわしいサービスの提供
	注1 注4 注5		
	注2 注3	該当商品の取り扱い、組成はございません	
原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針6	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等