

# お客様本位の業務運営方針

JCBでは生命保険、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。

この度、「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行的っていくため「お客様本位の業務運営」に関する取組方針を策定しましたのでお知らせいたします。

## 1 基本方針

弊社は日本発唯一の国際カードブランド運営会社として、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、ご安心につながる、さまざまな保険商品を幅広くご案内してまいります。

## 2 取組方針

### 取組方針1

■お客様にはダイレクトメールや電話などで、各種保険商品やサービスをご案内いたします。

<実際の取組内容>

・ダイレクトメールや電話などでののご案内の他にも、専門スタッフによる保険のご相談や、ホームページで申し込みを完了できるWEB完結型商品の販売もごさいます。

現在、以下の方法によりお客様に保険商品のご案内を行っています。

ご案内方法	内容
生命保険コールセンター	池袋コールセンターにおいて、電話による生命保険のご案内を実施しています。
生命保険コンサルティングデスク	青山コンサルティングデスクにおいて、生命保険の専門スタッフによる保険のご相談を実施しています。
損害保険コールセンター	お客様向けに、損害保険会社の団体保険のお電話によるご案内を実施しています。
ダイレクトメール	お客様向けに、損害保険会社の団体保険のダイレクトメールによるセールスを実施しています。
ホームページ上(WEB完結型)	弊社ホームページでお申し込みいただける商品の販売を実施しています。
他の保険代理店との共同募集	弊社以外の保険代理店を紹介する共同募集の形態で販売を実施しています。

詳細は弊社の推奨販売方針に記載しておりますのでリンク先をご確認ください。

[推奨販売方針](#)

### 取組方針2

■お客様のご要望に合わせたご案内を実施するよう心がけ、ご意向に沿わないサービスのご案内はいたしません。

<実際の取組内容>

・弊社からの保険商品のご案内に対して、お客様より「停止して欲しい」旨のご要望を承った場合は、その旨をシステム上で記録し、ご案内を行わないよう管理しています。

### 取組方針3

- お客様への商品・サービスのご案内にあたっては、重要な情報を分かりやすくご理解いただけるように努め、内容を定期的に見直してまいります。

#### <実際の取組内容>

- ・生命保険コールセンターでは、管理者がお客様とオペレーターの通話内容を確認し、応対品質を向上させる取り組みをしています。また、ダイレクトメールやホームページのご案内文書の検証を行っています。

### 取組方針4

- お客様の利益に反する行為(例えばお客様の意思に反して、販売手数料の高い商品を販売するなど)が発生しないよう、適切に管理、検証をしてまいります。

#### <実際の取組内容>

- ・保険のご契約をいただいたお客様との経緯を、異なる担当者がモニタリングを実施しています。モニタリングでは、「ご契約をいただいた保険契約がお客様の意向に沿っているかどうか」「不適切なご案内がないか」などを確認しています。

### 取組方針5

- お客様の生活に応じて変化する必要な補償をふまえ、より良い商品、サービスのご案内に努めてまいります。

#### <実際の取組内容>

- ・保険商品の特性をふまえ、ご案内する地域や年齢などにあわせ、お客様に有益な情報をお届けできるよう取り組んでいます。  
例) 自転車保険の加入が義務化された地域のお客様向けに、自転車保険をご案内する など

### 取組方針6

- お客様からいただいたご意見、ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善に努めてまいります。

#### <実際の取組内容>

- ・お客様よりいただいたご意見・ご要望の内容を集約し、隔週で実施している会議において情報共有を実施しています。対策を講じるべき案件については会議の場で対応策を検討し、実行する体制を構築しています。

以上