

## お客さま本位の業務運営に関する宣言

株式会社グラデーションマネジメント（以下、「当社」）は、これまで企業ビジョンである【人生に感動を】および、企業ミッションである【人生100年時代を迎えるすべてのお客様が安心できる豊かな未来を創造し、日本の社会問題解決のために貢献していきます。】という経営方針に則り、役職員一人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に、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」を踏まえてお客さま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し、お客さま本位の業務運営を実現するべく、以下の取組を宣言します。

### 【取組方針 1. お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着の取組み】

当社は、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さまに対して誠実・公正に、また、最善の利益を図る視点を持って業務に取り組むとともに「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう、社内研修等を通して継続して努めてまいります。

#### 【取組内容.1】

1. 本宣言の推進責任者を代表取締役、推進担当者を管理本部長とする体制にしています。
2. 本店に本宣言を提示し、内容を周知しました。

### 【取組方針 2. お客さまにとって最適な商品のご提案するための取組み】

当社は、保険商品の提供にあたって、一人ひとりのお客さま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、継続的にお客さまへ情報提供等のサービスを行ってまいります。

また当社の取組として保険募集人に研修を行い、徹底することにより、お客さまのご意向に沿わない保険商品や当社が受け取る手数料を優先した保険商品を提案しないための仕組みを構築します。

※当社は乗合代理店であることから、当社が取扱う商品は各生命保険会社および各損害保険会社から販売されている商品のみとなり、取扱い商品の中で、お客さまのご意向に最も沿った保険商品をご提案させていただきます。その為、複数の金融商品・サービスについて当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。また、保険商品および金融商品の組成には携わっておりません。

#### 【取組内容.2】

1. 商品の提案においては、公的保険制度（公的医療保険、公的年金等）も踏まえ、将来必要となる保障額や備えるべきリスクを確認頂きながら、お客さま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。
2. 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

じた経緯について説明し、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。

3. 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、全役職員が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。
4. 特定保険契約（外貨建保険、変額保険等）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、リスクやリターンについて丁寧に分かりやすい説明に努めています。
5. お客様と募集人の利害が反する（利益相反）場合には、その内容について説明します。
6. お客様にご負担いただく手数料等（為替手数料、解約控除、特別勘定運用費用等）がある場合には、その趣旨と内容を説明します。

### 【取組方針 3. お客様へのアフターフォローを適切に行うための取組み】

当社は、ご契約して頂いたお客様を末永くお守りするためにご加入後も、保険金・給付金などのお支払い、契約内容の確認・変更のお手続きはもちろん、保険が長期にわたる商品であることを踏まえ、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。

#### 【取組内容.3】

1. 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。
2. お客様の保険料未納やご契約の失効になってしまったお客様に関して、当社では毎月、事務員が保険会社に確認し、各営業担当者に連携を取り、未納・失効防止の取組をしております。

### 【取組方針 4. お客様から寄せられた声を業務運営に生かすための取組み】

当社では、お客様から寄せられた感謝の言葉・ご意見・ご要望・ご不満等を業務運営の向上に努めるために、お客様の声を経営に反映させる取り組みを行っております。

#### 【取組内容.4】

1. お客様の声を月に1度集計、分析を行い、頂いたお客様の声の中で重要だと思われる事例を、営業会議（コンプラパート）にて全役職員に共有しています。

### 【取組方針 5. お客さま本位を推進するための社員教育、業績評価に関する取組み】

当社は、お客様本位の業務運営の定着を図り、より良い業務運営としていくために、研修計画を策定し、商品内容、販売に関する研修やコンプライアンスに関する研修を、年間を通じて実施し、全役職員の適切な募集体制と評価を定めております。

#### 【取組内容.5】

1. 月1回のコンプライアンス研修にて、コンプライアンステスト等を実施しており、正解率85%以上を指標として社員教育に取り組んでおり、評価を定めております。