

2021年6月30日

R&C 株式会社

お客様本位の業務運営に係る取組内容 について

私ども R&C 株式会社（以下、当社）は、
お客様本位の業務運営を推進するために対応する、主な取組み内容は以下のとおりです。

方針 1

【顧客の最善の利益の追求】

当社は、ビジョン「Co Beyond, Co Promise」にある、「共に」超える。日本で一番お客様を“守る”保険代理店になるため、お客様本位で行動するよう努めて参ります。

- ・ 想いを形に、ベストプランを提案します
なぜ保険に入るのか？その理由はお客様ひとり一人で異なります。また、保険は買う人と使う人が異なる商品、“お客様”はご契約者だけではありません。
プロフェッショナルとしての知識・スキルを持った営業パーソンが、わかりやすい情報提供をするにとどまらず、ご契約者だけでなく、受取人、ご家族にもお会いし、内面深くにあるご意向をくみ取り、複数の保険会社の中から世界でたったひとつの保険をつくらせて頂きます。私たちはこの考え方、プロセスがなによりも重要と考えます。
- ・ 「顧客の最善の利益の追求」の実現状況を確認するために、生保 24 か月継続率指標の目標値として 97.0%を掲げています。お預かりした生命保険契約を長く継続頂くことは、ご意向をふまえた提案・わかりやすい情報提供により、お客様に満足頂いた結果と考えます。
また、お客様より寄せられたご要望・ご意見・ご不満の声などは「お客様の声」として社内システムで集約・共有し業務運営に反映させていくことが重要と考えております。
- ・ 当該方針に対応する取組状況を「お客様本位の業務運営に係る取組内容」としてとりまとめています。役員・部長層を中心メンバーとするコンプライアンス委員会にて審議を行ったうえ、経営会議・取締役会へ報告を行い定期的に更新・公表致します。

方針 2

【利益相反の適切な管理】

お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に管理・把握するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

- ・ ご契約をお預かりしてから短期間（入金回数 6 回以下）で消滅等の発生時は、「適切な募集」、「契約者保護」、「経営の健全性」等の観点からコンプライアンス上問題がある契約とみなされるおそれがあります。そのため、募集状況や発生原因を把握し、「不適切な募集が発生していないか」などといった確認・検証を行っております。
- ・ 確認・検証の結果、万が一不適正な募集が発覚した場合は、コンプライアンス委員会で審議のうえ誠実・迅速に対応すべく体制の整備に努めております。

方針 3

【手数料等の明確化】【重要な情報の分かりやすい提供】【顧客にふさわしいサービスの提供】

お客様への情報提供、ご提案にあたっては、金融商品、サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまにご理解いただけるよう分かりやすく提供します

- ・ 弊社では生命保険分野では取り扱い保険商品の中から、弊社独自の商品選定基準に基づき保険種類ごとに、人気度（販売実績）、関心度、保険会社の健全性、保険会社のサービス内容等を総合的に勘案し、推奨商品をあらかじめ選定し、その推奨商品の中からお客様のご意向に沿った保険商品をご提案させて頂いております。さらに、お客様の関心が高まりつつあると判断される保険商品もタイムリーにご提案させていただきます。また、損害保険分野では同じく総合的に勘案し、推奨保険会社を東京海上日動火災保険株式会社に選定し、当該保険会社の商品をお勧めしています。
- ・ 外貨建保険、変額保険の販売について（特定保険契約）
各保険会社の説明資料（契約概要・重要事項説明書・契約のしおり・約款）を用いリスク説明やお客様が負担する手数料について、正しくご理解いただけるよう丁寧に説明し当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めます。
- ・ 65 歳以上のお客様対応について
当社は 65 歳以上を「ご高齢のお客様」として、誤解を招かないよう丁寧に説明しご理解いただけるようわかりやすく説明いたします。また社内ルールとして、ご親族の方の同席と複数回の面談を徹底しています。

方針 4

【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

長期にわたりお客様をお守りし続けるためには、一人ひとりの社員がこの仕事を継続していくこと、そして会社が継続していくことが何よりも重要だと考えます。そのために、私たちは、教育・研修制度の充実、ならびに適切な評価制度により相互研鑽を促し、プロフェッショナルとしての社員の成長を後押しし続けます。

- ・ 当社は、営業職員がお客様のご意向に対応した商談や商品内容の理解を深められるように、社内研修システム・掲示板を常時閲覧可能にするとともにスキルアップ研修等を行ってまいります。
- ・ また当社では毎週月曜日にオンラインで全社朝礼を行っています。社長が進行を務め、お知らせや実績を発表し社員同士で拍手を送り喜びを分かち合うのはもちろん、事例共有もしています。「Be Collective, Be Professional」の企業理念のもと、個人としても組織としても、力を発揮できる環境づくりに取り組んでまいります。

- ・当社は「お客様本位の業務運営に係る方針」について、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（これらに付されている（注）含む）の内容との対応関係を以下のとおり公表いたします。

顧客本位の業務運営に関する原則	取り組み方針における該当箇所	
顧客の最善の利益の追求	原則2	方針1
	(注)	方針1
利益相反の適切な管理	原則3	方針2
	(注)	方針1
手数料の明確化	原則4	方針3
重要な情報の分かりやすい提供	原則5	方針3
	(注1)	方針3
	(注2)	該当しない※1
	(注3)	方針1
	(注4)	方針1、方針3
	(注5)	方針3
顧客にふさわしいサービスの提供	原則6	方針3
	(注1)	方針1
	(注2)	該当しない※1
	(注3)	該当しない※2
	(注4)	方針3
	(注5)	方針3
従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	原則7	方針4
	(注)	方針4

※1 代理店として複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等はしていない為

※2 代理店として金融商品の組成は実施していない為

以上