

# 株式会社セーフティ

～各種ルール～

**項番(5) 事務担当者や新規採用の登録前の使用人による無登録募集防止のルール****(1) 無資格者の業務**

- ①無資格者は、原則として以下の業務は行ってはならない。
  - ・顧客に対する架電
  - ・カウンターでの接客
- ②前①の行為を無資格者に行わせる場合は、以下の目的および内容に限定し、かつ(2)に定める体制の確保を条件とする。
  - ・お客様の住所・氏名・年齢・電話番号の聴取
  - ・代理店名・引受保険会社名の案内
  - ・資料送付を募っている旨の案内
  - ・送付する商品名(商品内容を含まない)の案内
  - ・希望商品の聴取
  - ・商品説明など募集行為を含まない架電によるアポイントの取得

**(2) 業務体制**

- ①無資格者は、募集人の管理下にあり、保険募集人の指示を受けて行う。
- ②必ず募集人の監視下で実施し、募集にかかわる質問が顧客からあった場合は直ちに募集人に替わる体制をとる。

**項番(15) 高齢者募集のルール****(1) 高齢者募集を行う場合は、以下のいずれかの取り組み(複数可)を実施する。**

- ①契約内容等について十分な理解をいただくために、最低2回以上面接を行い、「契約概要」「注意喚起情報」の交付日の翌日以降に申込みを受ける。
- ②ご家族の同席のもとに募集を行う。
- ③保険募集を行った者以外の者が保険契約申込の受付後に高齢者へ電話等を行うことにより、高齢者の意向に沿った商品内容等であることを確認する。

**(2) 高齢者に対する募集時に、お客さまとの意思の疎通に時間がかかったり、会話が成り立たなかったりする場合には、その場で募集をとりやめ、別の機会を設定する。****項番(16) 乗換募集時の顧客対応についてのルール****(1) 乗換募集にあたっては、既契約情報を正確に把握したうえで募集を行うこと。****(2) 顧客ニーズを十分確認し、乗換以外の提案(既契約の契約内容変更、特約中途付加等)があれば併せて行うこと。****(3) 乗換募集をする際には、次の不利益となるべき事実についてお客さまに十分に説明し、納得していただくこと。**

- ①多くの場合、解約払戻金は払込保険料の合計額より少額となること、特に契約後短期間で解約した場合は極めて少額(無い場合もある)となること
- ②被保険者の健康状態等によっては、新たな保険契約に加入できない場合があること
- ③新契約の責任開始時前の疾病や不慮の事故を原因とする場合には、保険金・給付金等をお支払いできないことがあること。
- ④現在の保険契約について、一定期間の保険契約継続を条件に発生する配当の請求権等を失う場合があること。

**(4) 既契約の解約は必ず新契約が成立してから行っていただくよう顧客に十分説明すること。**

※ただし、「がん保険」は90日の待期間、「引受緩和型商品」は1年間の支払削減期間があるため、加入商品によっては新契約の成立と同時に既契約を解約した場合、保障が一定期間とぎれる、または一定期間削減される場合があることを顧客に十分説明すること。

**項番 (18) 自己・特定・構成員契約の確認方法および確認漏れ防止についてのルール**

- ①規制の対象となる商品を列挙したポスターを事務所に掲示する。
- ②申込書類受付時に、保険募集を行った募集人以外の者が書類点検を必ず行う。
- ③特定関係法人が多数ある場合は、当該一覧を閲覧できるように常備する。

**項番 (21) 苦情対応についてのルール****(1) 目的**

本マニュアルは、お客さまから当社が取扱う保険会社の商品・サービス・対応等に対する苦情への対応手順並びに留意点について定め、苦情への迅速・適切な対応、および円滑かつ円満な解決を図ることを目的とする。

**(2) 用語の定義**

本規定において各用語の定義は、次に定めるところによる。

## 1.お客さま

お客さまとは、保険契約者・被保険者・死亡保険金受取人、加入検討者などの一般消費者等をいい、個人・法人を問わない。

## 2.苦情

苦情とは、当社が取扱う保険会社の商品・サービス、商品・サービスの販売に伴う対応等に対する不満足の説明（事実関係を問わない）で、不満への対応や解決を明示的・暗示的に期待しているもの。

## 3.苦情管理責任者

苦情管理責任者は、苦情への対応・記録・報告が適切に行われるよう管理を行うと共に、再発防止策の実施を指示、その効果検証を行う役割を担い、業務管理責任者がその任にあたるものとする。

**(3) 苦情を受けた場合の対応**

以下の事項に留意して苦情の対応にあたる。

- 1.お客さまの申し出内容をよく聞く。
- 2.苦情の原因を的確に把握し、お客さまとの認識を一致させる。
- 3.解決を急ぐあまり、その場しのぎの対応や安易な妥協はしない。
- 4.事実関係を明確にしたうえで上司と相談して対応方法を検討し、お客さまに対応する。
- 5.真摯な姿勢で迅速・適切に誠意をもって対応する。
- 6.当社側に非があることが明らか場合は素直にお詫びをして誠意を表わす。

**(4) 苦情の記録**

お客さまから苦情の申し出を承ったら申出内容を「苦情受付票」に速やかに記録する。

**(5) 苦情報告**

- 1.苦情を受けた社員は、速やかに上席者に報告し解決方法を検討する。
- 2.上席者は苦情管理責任者に報告する。
- 3.苦情管理責任者は速やかに保険会社に報告する。但し、保険会社の苦情対応が必要な場合は、直ちに保険会社に報告する。

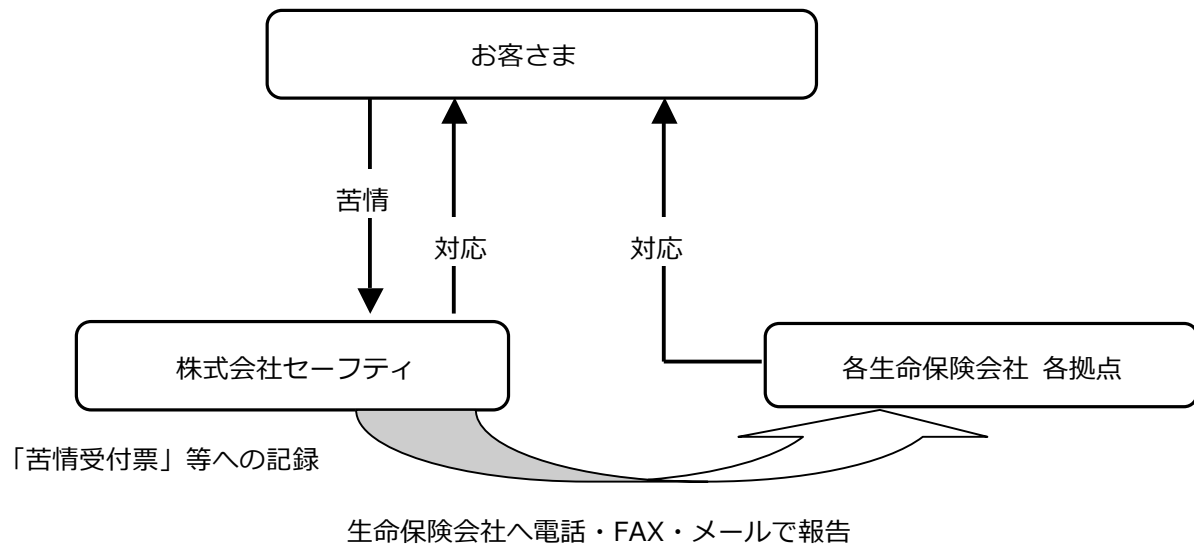
**(6) 苦情管理および共有**

- 1.苦情は苦情管理簿にて管理し、苦情に関する情報を適時適切に社内共有する。
- 2.管理している苦情は定期的に保険会社と共有する。

**(7) 苦情分析および再発防止策**

- 1.共有した苦情は内容を分析し、再発防止策を検討・実施することで苦情防止に努める。
- 2.実施している再発防止策が有効に機能しているか検証する。

## 【苦情対応と報告フロー】



## 【登録保険会社連絡先一覧】

保険会社名	拠点名	電話番号
あいおい生命保険	沼津生保支社	055-962-1505
あんしん生命保	静岡生保支社	055-951-2502
アフラック	沼津支社	055-964-1266
オリックス生命	静岡支社	054-221-0850
メットライフ生命	静岡東支社	055-962-5681

※「苦情受付票」「苦情管理表」…「募集コンプライアンス・マニュアル」P.115～P.116 掲載

## 項番 (25) 反社会的勢力との関係遮断や反社会的勢力による被害防止のためのルール

### (1) 基本方針

①当社は、反社会的勢力に対する基本方針を以下のとおり定める。

- ・反社会的勢力による不当要求に対しては、代表取締役等の経営トップ以下、組織全体をあげて対応する。
- ・反社会的勢力からの不当要求に備えて、平素から警察など外部専門機関と連携し、組織的かつ適正に対応できるよう努める。
- ・反社会的勢力との取引を含めた関係を一切遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶する。
- ・反社会的勢力からの不当要求には、一切応じず、毅然として法的対応を行う。
- ・反社会的勢力との資金提供や裏取引は絶対に行わない。
- ・反社会的勢力の不当要求に対応する役職員等の安全を確保する。

②当社は、前項の基本方針を、当社のホームページ上で公表する。

### (2) 役職員等の義務

役職員等は、反社会的勢力による被害を防止するため、「(1) 基本方針」を遵守する。

### (3) 反社会的勢力対応部門

①当社における反社会的勢力への対応は、代表取締役が行う。

②代表取締役は、当社における反社会的勢力への対応、社内体制の整備、および外部専門機関との連携を行う。

**(4) 暴力団排除条項の導入等**

当社は、反社会的勢力が取引先や株主となって、不当要求を行うことによる被害を防止するため、契約書等に暴力団排除条項を導入する。

**(5) 役職員等の報告義務**

役職員等は、以下に該当する場合は、原則24時間以内にすみやかに代表取締役様に報告する。

- ・取引先に反社会的勢力との係わりがあることが判明した場合
- ・反社会的勢力による不当要求がなされた場合
- ・反社会的勢力による不当要求がなされる可能性が高まった場合

**(6) 法的措置等**

- ① 代表取締役は、反社会的勢力への対応については、警察担当係、弁護士等に相談する。
- ② 代表取締役は、反社会的勢力に対しては、不当要求を受けた部門と協調して、必要に応じてあらゆる民事上の法的対抗手段を講ずることは勿論のこと、特に脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察へ通報するなど、刑事事件としての対応を行う。

**(7) 事実関係の調査等**

- ①反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員等の不祥事を理由とする場合には代表取締役はすみやかに事実関係を調査する。
- ②調査の結果、反社会的勢力の指摘が虚偽であると判明した場合は、それを理由として不当要求を拒絶する。また、真実であると判明した場合でも不当要求自体は拒絶し、不祥事案については、別途再発防止策の徹底等適切な対応を行う。

### **項番 (30) 当社が委託している募集代理店業務における個人情報、他生命保険会社の募集活動や、兼業業務に使用(目的外利用)しないためのルール**

- ①個人情報を「保険会社の個人情報」各保険会社毎と「代理店固有の個人情報」に分類し、混同しないよう保管場所を分けるなどして、管理台帳でその取り扱いを管理する。
- ②保険事業とその他の事業で部門が分かれている場合は、部門間で情報が共有されないよう、事務所レイアウトを工夫したり、業務用パソコンのアクセス管理区分の設定およびアクセス権限設定を適切に行う。

### **項番 (31) 個人情報の取扱いに関するルール**

「募集コンプライアンス・マニュアル」P.122～P.130 掲載

※「誓約書」…「募集コンプライアンス・マニュアル」P.120 掲載

### **項番 (33) 個人情報の廃棄についてのルール**

- ①個人情報が記載された書類を廃棄する場合は、シュレッダー等による裁断、焼却または溶解処理を行う。外部業者に廃棄依頼する場合は、必ず「廃棄証明」を求める。
- ②パソコン等の個人情報を取り扱う電子機器類の廃棄する場合は、ハードディスクのデータをデータ消去ソフト等で確実に消去する。
- ③個人情報を含むCD-ROM等の電子媒体を廃棄する場合は、保存データを消去した上で、破壊処理(はさみ等を使用)を行う。

**項番 (34) 個人情報の事務所外持ち出し時のルール**

- ①個人情報（パソコン・携帯電話・書類等）を車内放置し、車から離れることを禁止する。
- ②電車の網棚などへの個人情報が入ったかばんを置くことを禁止する。
- ③個人情報を持ったままの飲酒を禁止する。
- ④不要な書類の事務所外への持ち出しを禁止する。
- ⑤個人情報を事務所外持ち出す場合は、「個人データ持出・提出管理台帳」へ記録し、その所在、管理状況の把握を行う。

※「個人データ持出・提出管理台帳」…「募集コンプライアンス・マニュアル」P.119 掲載

**項番 (35) 個人情報漏えい（滅失・棄損を含む）事案に対応する態勢についてのルール****(1) 発生報告**

個人情報漏えい（漏えいのおそれを含む）事案の発見者または漏えい者は、当該事案の発生事実を所属部署の個人情報管理者（以下「発生部署管理者」という。）へ直ちに報告しなければならない。

**(2) 漏えい時の初動対応**

①所属部門の個人情報管理者は、遅滞なく当該事案の具体的な内容を「報告書」にて個人情報管理責任者へ報告しなければならない。

③個人情報管理責任者は当該事案の内容を速やかに保険会社に報告する。

**(3) 調査**

発生部署管理者は、個人情報管理責任者の指示に基づき、直ちに事実の調査・原因説明等を行い、個人情報管理責任者に報告しなければならない。

**(4) お客さまへの対応**

発生部署管理者は、個人情報漏えいの事実が判明した場合、速やかに漏えい対象となるお客さまに対し、個人情報が漏えいした事実を通知し謝罪するとともに、再発防止策等を適宜報告するなど、誠実に適切な対応を行い信頼回復に努めるものとする。

**(5) 警察への届出**

盗難および社外紛失等の個人情報の漏えいが発生した場合、発生部署管理者は個人情報管理責任者の指示に基づき、警察に届出るものとする。

**(6) 漏えい事案の公表**

個人情報管理責任者は関係部署と協議のうえ、当該事案の影響範囲が大きい場合など、公表の必要があると会社が判断したものについて公表を行う。

**(7) 再発防止策**

発生部署管理者は、個人情報漏えい事案等の再発防止策を策定し、個人情報管理責任者へ提出する。個人情報管理責任者は、再発防止策の有効性を関係部署と協議のうえ、再発防止策として不十分と判断する場合には、再発防止策の修正を指示する。

**(8) 社内等への通知**

個人情報管理責任者は、必要に応じ、個人情報漏えい事案等の内容等を当社役職員に通知し、注意喚起を行うと共に再発の防止に努める。