

## お客様本位の業務運営方針～フィデューシャリー・デューティー～

当社は、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営方針」を会社宣言として策定・公表しております。

以下、各方針の内容ごとに、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則2～7（これらに付される（注）を含みます）との対応関係を表示しております。

金融庁の定める各原則の内容につきましては、以下の URL からご確認いただけます。

<https://www.fsa.go.jp/news/r2/singi/20210115-1/02.pdf>

### 方針1. お客様本位の業務運営

ウェイグッドは、よき人生のアドバイザーとして共に末永く歩んでいくため、お客様の価値観や思いをしっかりと聞き取ることを一番大切にしています。

その基本コンセプトは、お客様のライフプランに基づいた「夢」の実現をサポートすること。夢の実現には、1日1日1歩ずつ確実に前進することが不可欠です。

私たちは「徹底的にお客様の立場にたった」アドバイスをを行います。

#### **【個人情報の適正な取得】《原則7本文への対応》**

ウェイグッドは、お客様の個人情報をお預かりするにあたり、個人情報保護方針に基づき法令の遵守、利用目的等を十分にお伝えし、適法で公正な手段で取得いたします。

#### **【反社会的勢力への対応】《原則7本文への対応》**

ウェイグッドは、社会の秩序や安全を確保し、保険代理店として公共の信頼を維持し、業務の適切性及び健全性を確保するために、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、この方針に従った反社会的勢力との関係遮断に向けた断固たる対応を行います。

また、当社と初めてお取引をされるお客様には「反社会的勢力に関する表明・確約条項」にて説明を行い、「ご契約前にご確認いただきたい内容」書面にてご署名をいただいております。

### 方針2. お客様に対してライフプランのない金融商品は販売しません

ウェイグッドはお客様と共に、人生100年時代を生き抜くためのライフプランを見つめ

「聴く」ことに徹することで、お客様自身も気づいていなかったさらなる夢が明らかになると思います。その思い「夢」の実現のために必要な様々な提案こそがお客様の利益につながると考えています。

**【適切な募集と態勢整備】《原則 3,原則 5 本文,(注 1)、原則 6 本文,(注 1)への対応》**

ライフプランを「聴く」、お客様の思いを「聴く」ことに徹するため、ウェイグッド独自の意向把握シートを使用し、募集人の「聴く」品質にバラつきが出ないように努めております。さらに、「聴く」内容に不足がないかを点検する体制を構築し、意向把握シートの点検を必須として取り組んでおります。

お客様に対しては、保険商品のご案内の際に必ず当社の「保険商品のご案内にあたって」を用いて、権限明示、取扱い保険会社の範囲及び販売方針をご説明し、当社の選定基準に基づいて選定された推奨保険会社、保険商品をご案内しています。

態勢整備の一貫としては、営業部門から独立した内部管理を行う部門を総務部とし、全社的な募集状況を把握することで、募集品質の維持、向上を図っております。またコンプライアンス関連情報を収集・分析し、その改善を図る PDCA サイクルの継続的な実践を行い、お客様本位の業務運営の追求を図り続けます。

**【キャンペーン重視の販売姿勢の排除】《原則 3 本文,(注)への対応》**

ウェイグッドは、お客様のご意向に関わらず、保険会社の販売キャンペーンや販売インセンティブに左右されるような販売・推奨がなされることを防止する措置を講じております。具体的には、当社募集人に対して、保険会社のキャンペーン等を一切開示しないことを徹底しております。

**【適合性確認】《原則 5 本文,(注 1),(注 3),(注 4),(注 5)、原則 6 本文,(注 1),(注 4)への対応》**

ウェイグッドはお客様の保険商品・サービス等に関する知識、経験、財産の状況および加入目的等を十分に勘案し、お客様のご意向や実情に沿った適切な保険商品・サービス等をご選択いただけるよう努めます。

主に特定保険契約の販売・勧誘に対し、お客様の「知識」「経験」「財産状況」「契約締結の目的」「リスク許容度」に照らして不相当と認められる場合お客様へのご案内は行いません。特定保険契約の勧誘（推奨）を行う場合には、勧誘（推奨）を行う前までに、その特定保険契約がお客様に適合しているかを確認します。お客様から適合性の判断に必要な属性情報を収集し、当社の引き受け基準と照らし合わせます。内容については、意向把握シート

に記録します。

**【乗換契約の適正な把握】《原則3本文,(注)への対応》**

ウェイグッドは、乗換契約の発生件数毎月実施している月次点検にて総務部が点検しており、募集上の不備が認められた場合には、募集人に必要な指導を実施してまいります。

※乗換とは、既契約を解約して新契約を締結することをいい、乗換の前後で保険会社が同じ場合だけでなく、保険会社が異なる場合も含まれます。乗換は、一度解約して新契約を締結し、保険期間を新たにカウントしなおすことから、自殺免責期間や悪性新生物のがん無効規定、特別条件（削減期間ほか）適用の起算点などが、解約後の新契約からになりますので、注意を要します。

**方針3. お客様の「夢」の実現のために様々な金融商品を取り扱います**

ウェイグッドは、お客様のライフプランニングを十分に考慮し、かつお客様の要望を叶えるため、多くの保険会社と保険募集委託契約を締結し、様々な保険商品、その他金融商品を取り揃えています。そして、各保険会社の商品を総合的に勘案して比較推奨方針を策定し、法令・道徳・モラルを遵守しお客様にわかりやすく提案していくことに注力しています。

**【当社の取り扱う商品について】《原則3本文への対応》**

ウェイグッドは、お客様のライフプランニングを考慮し、かつお客様の要望を叶えるため、お客様に幅広い選択肢を持っていただくためには、多くの保険会社の取扱いを行うことが重要と考え、取扱い保険会社数を重要な指標と捉えております。

**【重要な情報の提供】**

**《原則4本文、原則5本文,(注1),(注3),(注4),(注5)、原則6本文,(注4)への対応》**

当社では、社内規定等及び保険会社の定めるルールに則り、ご提案させていただく保険商品の「商品パンフレット」、「契約概要」、「注意喚起情報」、「重要事項説明書」等を用いて、お客様の判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を分かりやすく提供いたします。

また、特定保険契約の募集に際しては、契約締結前に重要事項説明書を交付してお客様に対して、「特定保険契約が金利通貨の価格（為替）、金融商品市場における相場等の変動により損失が発生するおそれがある」こと等リスクに関する事項やお客様が負担することとなる手数料に関する事項について、お客様の経験や理解力に応じて十分な時間を確保して説明を行います。

#### **【70歳以上のお客様への対応】《原則6本文,(注4)への対応》**

保険契約は遠い約束でもあり、申込時は契約内容を十分理解されていても、契約から数十年という年数が経過し、加齢も手伝って契約時の記憶が薄れてしまうことも想定されます。このように、特に高齢のお客さまに対しては、事後に申込に至った経緯や打ち合わせ内容等の確認を行うことができる機会を設けると共に、新たに相談を承る際も以下を参考に、それぞれのお客さまの特性に配慮し、意思能力に応じた対応をいたします。

- ・打ち合わせには十分時間を掛ける。
- ・プレゼンテーションと申込を別の日とする。
- ・打ち合わせには70歳未満のお子さま等ご家族の同席を促す。
- ・打ち合わせの経過を募集活動記録として確実に残す。
- ・「注意喚起情報」を説明し、説明を受けた旨の履歴を残す。
- ・「ご契約内容確認書」を作成し、提案理由を説明する。

また、70歳以上のお客様対応の実施状況については、総務部によって全件確認を行い、対応方法の適正性に関する点検を行っております。

#### **方針4. お客様に重要な情報をわかりやすく提供するために、研修・研鑽を重ねます**

ウェイグッドは、お客様の声を社員全員で共有し、今後ますます激しくなる社会の変化を「CHANGEはCHANCE」と前向きに捉え、常に積極的に行動します。社員が会社とお客様のために個人の持てる能力を最大限に伸ばし、最高のサービスを提供できるよう、必要な制度や環境を積極的に整備します。継続的な研修、自己研鑽を行い、お客様に対し、保険商品の重要事項をわかりやすく、もれなく説明できる体制整備と改善を行ってまいります。

#### **【FP資格保有】《原則2本文,(注)、原則6,(注1)への対応》**

ウェイグッドはお客様へ最高のサービスを提供するために、より高度な知識を持ちお客様のニーズにお応えするために、FP資格の取得に努めております。営業職は全員が資格を有しており、内務職においても資格取得を推進してまいります。

#### **【お客様の声】《原則2本文,(注)への対応》**

ウェイグッドはお客様から寄せられたお褒め・ご意見・ご要望・苦情（不満足の表明）等を「お客様の声」として真摯に受け止めてまいります。特に苦情（不満足の表明）については貴重な経営資源のひとつとして位置づけ、社内全体で共有・協議を行い、日々業務・経営改

善に繋げる取組みを行ってまいります。

**【社内研修実施回数】《原則 2 本文,(注)、原則 6,(注 5)への対応》**

ウェイグッドはお客様へ最高のサービスを提供するために、社内研修を実施し、幅広い知識研鑽やコンプライアンス意識の醸成が重要と考え、定期的な研修機会を重要な指標と捉え、お客様のニーズに徹底的にお応えするための環境整備に努めてまいります。

**方針 5. ご契約後も全社一丸となって、お客様の「夢」の実現に向けてサポートします**

ご縁を頂いた時がお客様との長いお付き合いの始まりです。保険や投資商品のアフターフォローやウェイグッドお客様センターを設けての名義変更、住所変更、給付金請求などの手続きを一生涯サポートします。新たにオンライン面談を取り入れたアフターフォローサービスも提供します。

また、年 3 回ご契約の皆様にお届けする「スマイル通信」でのウェイグッドが開催する様々な活動の報告や、スタッフからのメッセージ、また年数回のお客様セミナーを開催して常に最新情報をお届けし、お客様のライフプランの実現をサポートしていきます。

**【生命保険 25 か月契約継続率、損害保険満期契約継続率】《原則 2,(注)への対応》**

ウェイグッドは保有契約の継続率は、ご契約をお預かりしたお客様からの信頼の表れと満足度と考えており、生命保険・損害保険における継続率をお客様の「夢」の実現をサポートするための重要な指標と捉えております。

**【ご契約後の総合的な情報提供、相談体制】《原則 2 本文,(注)、原則 6,(注 1)への対応》**

ウェイグッドは既契約のお客様アフターフォローがお客様への「夢」の実現をサポートするための重要な取組みと考え、情報提供機会を設け、既契約のお客様へ最新の情報提供を行うことを重要な指標と捉え、既契約顧客向けセミナーを開催しております。

また、セミナーへお越しになることができないお客様もおられるため、年 3 回スマイル通信を発行し、ウェイグッドの活動報告や保険に関わるトピックス等の情報発信を行ってまいります。

**【早期消滅契約等の原因究明】《原則 6,(注 1)への対応》**

万が一ご契約が早期に消滅（解除・失効）した場合、また、クーリング・オフ等が発生した場合には、その原因を究明しております。その結果、募集上の不備が認められた場合には、拠点長ならびに業務管理責任者が、募集人に必要な指導を実施し、再発防止に努めております。

**【アフターフォローハガキ、アフターフォローコール】《原則6,(注1),(注5)への対応》**

ご契約いただいておりますお客様へ不定期でのご連絡実施であったのを、1年に1度ハガキ送付の後フォローコールを実施する取組みをはじめております。

方針6. 社員の意欲を大切に、よりよい自己実現を応援します

まずは、社員ひとりひとりが自分らしい生き方を実践している必要があります。そうでなければお客様はその人に応援してもらおうとは思わないでしょう。自分自身に関心を持って自己肯定感を高め、なりたい自分に向かって行動を起こすことで人は輝き、その輝いている人に多くの人が集まってくるのではないのでしょうか。ウェイグッドは今後も就業規則や福利厚生等各種規定を整備し、時代にあわせて常に変化させ、社員全員のよりよい自己実現を応援し、ともに成長します。

**【外部研修受講の推奨】《原則7本文,(注)への対応》**

ウェイグッドは社員の意欲を大切に、社員ひとりひとりが自分らしい生き方を実践することが最終的に顧客本位の業務運営実現につながるものと確信しています。社員が希望する資格取得のためや日頃の業務意欲につながる外部研修の受講については、受講費用は会社が負担し、積極的に受講ができる環境整備に努め、社員の自己実現を応援してまいります。

**【社内評価制度】《原則7本文,(注)への対応》**

募集品質向上がお客様満足ならびにお客様本位の業務運営の向上へと繋がると考え、全社員の主体的行動指標を高める評価制度「定性項目、定量項目の両点」にて評価を行い、社員そして会社の成長へと繋げてまいります。

方針7. 当社方針・企業理念・経営ビジョン浸透



「あしたをつくろう！」～Waygood Life! Waygood Tomorrow!～

明るく楽しく自分らしい未来のために、「人生にまつわるお金のことならなんでも相談できる」まさにお金のホームドクター、これこそがウェイグッドの目指すファイナンシャルプランナー像です。そして、お客様との約束を未来永劫守るために、100年永続できる企業を

目指します。これからの時代に生き残ることができる企業は、強いだけでなく変化に対応できる組織が作れるかどうかにかかっています。そのためには理念を共有できる社員の採用と育成が何よりも大切でしょう。

**【社内ルール及び方針の浸透】 <原則7本文,(注)への対応>**

ウェイグッドは、独自の社内規定、コンプライアンスマニュアル等を作成し、社内ルールとして整備しております。また、作成した社内ルール及び「お客様本位の業務運営方針」を周知・徹底し、日々の業務に浸透させる取組みとして、朝礼、会議、研修等の機会において、規定内容の確認を行っております。

**【月次点検の実施】 <原則7本文,(注)への対応>**

京都、滋賀の両拠点の月次点検を毎月実施し、保険募集や個人情報管理に関する業務改善に努めております。今後も全社員に対して朝礼や会議、研修等で企業理念を語り続け、今後は上記に加えて「お客様本位の業務運営方針」を図ります。

**[方針補足]**

当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておらず、金融商品の組成にも携わっていないため、金融庁原則（原則5（注2）、原則6（注2）（注3））については、対象としておりません。

制定日 2018年8月20日

改訂日 2021年6月28日

改定日 2023年9月1日

改定日 2023年12月1日

株式会社ウェイグッド

社員一同

代表取締役 古東 裕康