

# 株式会社協和 基本方針

## 勧誘方針

金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- 販売等に当たっては、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、金融商品取引法、消費者契約法及びその他各種法令等を遵守してまいります。
- お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- 保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力してまいります。

お客さまの金融商品に関するお客さまの知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- 保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な最大限配慮した商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- また、お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し十分把握したうえで、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行ってまいります。
- お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮してまいります。

お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- 販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮して参ります。
- お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。

お客さまのご意見等の収集に努め現状を把握し、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- 保険契約について、万が一保険事故が発生した場合には、保険金の請求にあたり適切な助言をしてまいります。
- お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の金融販売等に活かしてまいります。

# 個人情報保護方針

弊社は、個人情報保護の重要性に鑑み、また、保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、お客さまの個人情報を適正に取り扱うことを宣言します。

## (1) 法令等の遵守

弊社は、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）その他の関連法令および係官庁のガイドラインなどを遵守します。

## (2) 従業者教育

弊社は、個人情報の取扱いが適正におこなわれるよう従業者への教育・指導を徹底します。

## (3) 個人情報の利用目的

弊社は、保険会社から保険募集業務の委託を受けて取得した個人情報（個人番号および特定個人情報については、下記(8)を参照ください）を、損害保険、生命保険およびこれらに付帯・関連するサービスの提供等の保険会社の業務の遂行に必要な範囲内で利用します。また、弊社は複数の保険会社と取引があり、取得した個人情報を取引のある他の保険会社の商品・サービスをご提案するために利用させていただくことがあります。なお、その他の目的に利用することはありません。

上記の利用目的を変更する場合には、相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲においてのみ行い、その内容をご本人に対し、原則として書面等により通知し、または弊社のホームページなどにより公表します。

弊社に対し保険募集業務の委託を行う保険会社の利用目的はそれぞれの会社のホームページ（下記）に記載してあります。

### 弊社と取引のある保険会社

[損害保険ジャパン株式会社](#)

[アフラック生命保険株式会社](#)

## (4) 個人情報の取得

弊社は、業務上必要な範囲で、かつ、適法で公正な手段により個人情報（個人番号および特定個人情報については、下記(8)を参照ください）を取得します。

## (5) 個人データの安全管理措置

弊社は、取扱う個人データ（下記(8)の個人番号および特定個人情報を含みます）の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に関する取扱規程などの整備および実施体制の整備など、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要なとされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じています。

## (6) 個人データの第三者への提供

弊社は、個人データ（個人番号および特定個人情報については、下記(8)を参照ください）を第三者に提供するにあたり、以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。

1. 法令に基く場合
2. 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
3. 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
4. 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

また、個人データを第三者に提供したとき、あるいは第三者から提供を受けたときは、提供先・提供者の氏名等、法令で定める事項を確認し、記録したうえ、保管します。

#### (7) センシティブ情報の取扱い

弊社は、要配慮個人情報(人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいいます)ならびに労働組合への加盟、門地および本籍地、性生活に関する情報(以下、「センシティブ情報」といいます)については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

1. 法令等に基く場合。
2. 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合。
3. 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合。
4. 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合。
5. 保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合。
6. 相続手続きを伴う保険金支払事務等の遂行に必要なかぎりにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合。
7. 保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合。

#### (8) 個人番号および特定個人情報の取扱い

弊社は、個人番号および特定個人情報について、取得・利用・第三者提供を行いません。

#### (9) 見直し・改善

弊社の個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善します。

## **(10) 個人情報保護法に基づく保有個人データの開示、訂正等、利用停止など**

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する開示、訂正等または利用停止などに関するご請求については、データの保有者である保険会社に対してお取次ぎします。

## **(11) お問い合わせ・ご相談・苦情へのご対応**

弊社は、個人情報の取扱いに関する苦情・ご相談に迅速にご対応します。

ご連絡先は下記のお問い合わせ窓口になります。また保険事故相談窓口にもお問い合わせいただくことができます。

なお、ご照会者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、ご対応させていただきますので、あらかじめご了承ください。

2018年4月2日  
損害保険ジャパン株式会社代理店  
アフラック生命保険会社代理店  
株式会社 協和  
代表取締役 筏津 謙二

# 株式会社 協和お客様本位の業務運営方針【原則1】

株式会社 協和（以下、当社と呼称）は保険代理店として、主たるお客様である小島グループ企業に対しては法人加入の団体保険を提供し、その従業員に対しては福利厚生制度としての個人加入の団体保険を提供しています。保険業務におけるお客様本位の業務運営を実現するために、「勧誘方針」、「個人情報保護に関する基本方針」を遵守するとともに、「お客様本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、小島グループ社是『和』の具現化と、グループ従業員への『ゆとりと豊かさ』の提供に貢献して参ります。

## 【基本方針】

### （1）お客様の最善の利益の追求【原則2】

- 個人向け保険については、当社の役割である「小島グループ従業員の可処分所得を増やす」に基き、お客様である従業員の最善、最適を第一に考え、適切な保険提案を行います。
- お客様が「安心・安全」を実感できるよう、親切・丁寧に適切なサービスの提供を心掛けます。

### （2）利益相反の適切な管理【原則3】

- 保険代理店である当社は、保険商品の募集・販売等を行う対価として保険会社から代理店手数料を受領しますが、これらの多寡で募集を行うことなく、お客さまの利益が不当に害されることがないように努めます。

### （3）重要な情報の分かり易い提供【原則5】

- 当社が取り扱う商品・サービスについて、お客様が納得しやすいよう分かり易い言葉で説明するように努めます。
- お客様に不利益となる場合等の特に重要な情報については、より丁寧に説明致します。

### （4）お客様に相応しいサービスの提供【原則4・6】

- 当社は「お客様が何のために保険に入るのか」を考え、何よりも保険事故の際にはお客様の心情に寄り添い、親切・丁寧に対応致します。
- ご契約いただいたお客様に信頼いただけるよう、更改や変更等のお手続きを分かり易く丁寧にご案内致します。

### （5）従業員に対する適切な動機付けの仕組み等【原則7】

- 当社は上記の方針を実施するために、当社従業員に対して勉強会や研修等の社員教育に取り組みます。
- 社員が本方針に沿ってお客様のために行動しているか、定期的に社員の募集活動をチェック致します。

## 【基本方針推進のための取組事項】

- お客様の希望される補償をご案内するために、適用できる割引を最大限活用できる組み合わせで保険設計を致します。
- お客様の理解度に合わせ、分かり易いご説明を致します。重要な情報や分かり辛い事柄は口頭だけでなく紙面でお渡しし、お客様が誤解なくご理解いただけるように努めます。

## 【評価指標(KPI)】 新規契約件数 2024 年度 346 件

- 「保険相談コーナー」を実施し、お客様の声を直接伺える機会を増やします。

## 【評価指標(KPI)】 保険相談コーナー実施回数 2024 年度 235 回

- 保険事故が発生した際には、代理店としてよりお客様に近い立場でお客様と保険会社の仲立ちをして事故解決までご案内致します。

## 【評価指標(KPI)】 損保ジャパンアンケート 代理店に対する事故処理クレーム 2024 年度 0 件

- 法令を遵守した上でお客様の最善、最適を第一に考えることのできる社員の育成を進めてまいります。

## 【評価指標(KPI)】 勉強会の実施 2024 年度 3 回 サイバーセキュリティ教育 2024 年 3 回

策定日:2025 年 4 月 1 日

## 指定紛争解決機関

損保ジャパンは、保険業法に基く金融庁長官の指定を受けた指定紛争解決機関である一般社団法人日本損害保険協会と手続実施基本契約を締結しています。損保ジャパンとの間で問題を解決できない場合は、一般社団法人日本損害保険協会に解決の申し立てを行うことができます。

### 一般社団法人日本損害保険協会 そんぽ ADR センター

電話番号	0570-022-808<通話料有料>
受付時間	平日 9:15~17:00 ※土・日・祝日・年末年始は休業

詳しくは、一般社団法人日本損害保険協会のホームページをご覧ください。

### [一般社団法人日本損害保険協会](#)

# 情報セキュリティ基本方針

株式会社 協和（以下、当社）はお客様からお預かりした、または当社の情報資産に対する事故・災害・犯罪などの脅威を経営リスクの一つとして認識し、お客様ならびに社会の信頼に応えるべく、以下の方針に基き全社で情報セキュリティに取り組みます。

## （1）経営者の責任

当社は、経営者主導で組織的かつ継続的に情報セキュリティの改善・向上に努めます。

## （2）社内体制の整備

当社は、情報セキュリティの維持及び改善のために、親会社である小島プレス工業株式会社の指針に従い、情報セキュリティ対策を社内の正式な規則として定めます。

## （3）従業員の取り組み

当社の従業員は、情報セキュリティのために必要とされる知識・技術を教育・訓練により習得し、情報セキュリティリテラシーの維持・向上に努めます。

## （4）法令及び要求事項の遵守

当社は、情報セキュリティに関わる法令・規制・規範・契約上の義務を遵守するとともに、お客様の期待に応えます。

## （5）安全なサービスの提供

当社は、保険代理店として情報セキュリティに配慮したサービスをお客様に提供します。

## （6）違反及び事故への対応

当社は、情報セキュリティに関わる法令違反・契約違反及び事故が発生した場合には、適切に対処し再発防止に努めます。