

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況

対象期間：2021年度（2021年10月1日～2022年9月30日*1）

株式会社ロジック（以下、「当社」）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況について、下記の通りご報告いたします。

*1 2021年9月1日に策定・公表いたしました「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づき、2021年10月1日～2022年4月30日（7ヶ月間）の取組状況について臨時公表いたします。

株式会社ロジック（以下、「当社」）は、「お客さまに常に寄り添い一人でも多くの人に安心を提供する」ことを経営理念に掲げ、その実現のために「お客さま本位の業務運営に関する方針」を以下の通り定め、「お客さま本位の業務運営」に基づいた取組みを行っていきます。また、当該方針は社会環境の変化等に応じて、お客さまにとってより良い業務運営となりますよう適宜見直していきます。

1. 日々最善な行動をするために

当社は、経営理念のもと、お客さまへのヒアリングの徹底に努め、専門的な知識に基づいて、最善の商品・サービスをご提案していきます。具体的な取組項目は、以下の通りです。

（1）お客さまにご提案した内容は、社内システムで共有することで、誠実・公正に業務が行われているかどうかを確認しています。【原則2】

【取組状況】

ご契約やご変更の経緯について、当社所定の書類（意向把握アンケート等）を活用し、社内システムにご提案の記録を残しています。

（2）長期的な視点で、お客さまを取り巻く環境やご意向に変化がないかどうか、定期的なフォローを行っています。【原則6(注1)】

【取組状況】

定期的に、訪問・郵送・電話・メール等で、お客さまにお変わりがないかどうか、当社所定の書類（アフターフォローハガキやご契約内容が分かる書類等）を適宜ご案内しています。

（3）保険は、思わぬことから保障（補償）の対象となることがあります。そのため、保障（補償）内容について、どんな些細なことでもお問い合わせいただくようお伝えしています。【原則2(注)】
【原則6】

【取組状況】

お客さまから、具体的に以下のような相談事例があり、ご質問のみの場合はご説明し、お手続きできる事案については実際にご請求手続きをご案内しました。

〔相談事例1〕 個人賠償責任補償特約で、子供が車を傷つけてしまった場合に対象となるかどうか。

〔相談事例2〕 加入している医療保険で、新型コロナウイルス感染症の自宅療養が対象となるかどうか。

〔相談事例3〕 傷害保険で、通勤中自動車事故に遭ったが、対象となるかどうか。

（4）お客さまのご相談内容によっては、専門家へのご相談が必要な場合がございます。ご要望に応じて、弁護士・司法書士・税理士等のご紹介を行っています。【原則2(注)】【原則6】

【取組状況】

お客さまの財産管理・承継を円滑に行うため、財産診断書等の作成にあたり、当社提携先の専門家を紹介させていただきました。

（5）お客さまへの対応が適切であることを重んじ、社内システムにお客さまへの対応履歴を残しています。また、お客さまから頂いた貴重なご要望・ご意見は社内共有し、最善な業務運営となるよう取り組んでいます。【原則2】【原則7(注)】

【取組状況】

〔請求に関すること〕が2件あり、いずれも解決しております。〔契約〕〔保全〕〔その他〕においてはありませんでした。

2. 自らが成長するために

当社は、お客さまにとって適切な商品をご提案するため、新しい商品、幅広い専門的な知識を積極的に習得していきます。具体的な取組項目は、以下の通りです。

(1) 保険会社において推奨されている認定資格を積極的に取得しています。【原則 2】【原則 6(注 5)】
【原則 7】

【取組状況】

[損害保険]

損害保険募集人資格：全募集人

損害保険募集人資格（大学課程）：営業部門20%

[生命保険]

生命保険募集人資格（一般課程）：全募集人

生命保険募集人資格（専門課程）：営業部門 100%

生命保険募集人資格（応用課程）：営業部門 20%

変額保険販売資格：営業部門 100%

外貨建保険販売資格：営業部門 100%

[保険会社独自の資格（AIG損害保険株式会社）]

ARC資格制度（AIG Risk Consulting）におけるSRM（Senior Risk Manager）：営業部門20%

ARC資格制度（AIG Risk Consulting）におけるGRM（General Risk Manager）：営業部門80%

(2) 社内において定期的にコンプライアンス点検を実施し、保険会社による外部検査等も受けています。【原則 2】【原則 7】

【取組状況】

すべての取扱保険会社において、点検結果の判定基準を達成しています。具体的には、全募集人において半期に 1 回以上自己点検を実施しています。また、年に 1 回以上の保険会社による必須点検も漏れなく実施しています。

(3) 専門的な知識の習得と適切な対応力を目指し、毎月社内研修を実施しています。また、金融業界に関わる資格（ファイナンシャルプランナー、損害保険プランナー等）は積極的に取得することを支援しています。【原則 2】【原則 6(注 5)】【原則 7】

【取組状況】

[社内研修日]

17 日

[資格保有者]

国家検定 1 級ファイナンシャル・プランニング技能士：営業部門 20%

日本FP協会 CFP 認定者：営業部門 20%

日本FP協会 AFP 認定者：営業部門 20%

住宅金融普及協会 住宅ローンアドバイザー：営業部門 20%

日本証券業協会 一種外務員資格：営業部門 20%

日本損害保険協会 損害保険トータルプランナー：営業部門 20%

3. お客さまに信頼いただくために

当社は、迅速かつ的確で丁寧な対応を心掛け、お客さまへ安心をお届けしていきます。具体的な取組項目は、以下の通りです。

(1) 当社は、複数の保険会社を取扱う代理店です。お客さまへご提案する際には、お客さまの状況をしっかりと把握した上で、必要とされている商品を選定し、社内システムに履歴を残しています。そのため、ご意向にそぐわない特定の保険会社および商品を販売することはありません。また、当社と密接な資本関係等を有する取引先はありません。【原則 3】【原則 3(注)】【原則 5】【原則 5(注 1)】【原則 6】【原則 7(注)】

【取組状況】

ご契約の経緯について、当社所定の書類（意向把握アンケート等）を活用し、社内システムにご提案の記録を残しています。

(2) お客さまの金融商品にかかわる知識やご経験、およびお客さまの資産状況や保険加入の目的等に応じた適切な保険商品をご提案しています。必要に応じて、お客さまのライフプランや保険契約一覧を作成し「見える化」することで、お客さま自身に必要なかどうかご理解いただくことを重要

と考えています。【原則 5(注 3)】【原則 6】【原則 6(注 1)】

【取組状況】

ライフプランについては、家族情報、収入や資産情報、ライフイベント、生活資金など必要な情報に基づき、お子さまの教育資金、住宅関連、退職後の生活資金などのご要望等をお聞きした上で、お客さまの生涯にわたる計画を適宜ご案内することで、お客さまの変化に対応できるよう努めております。保険契約一覧については、主に満期案内の際に、当社で作成した資料等を適宜ご案内し、ご契約漏れがないようご確認いただいております。

- (3) お客さまへのご提案に際し、選定した商品に複数の保障（補償）が含まれる場合は、保障（補償）について一つずつ説明をして、必要かどうかをご確認いたします。なお、当社では、保険会社が販売する商品のみ取扱いしていますので、独自プランを販売する等、金融商品の組成には携わっていません。【原則 5】【原則 5(注 4)】

【取組状況】

ご契約の経緯について、当社所定の書類（意向把握アンケート等）を活用し、社内システムにご提案の記録を残しています。

- (4) 当社は保険代理店として、保険商品のみ取扱いしていますが、必要に応じて一般的な保険制度や金融知識等についてもご説明いたします。なお、勧誘方針に基づき、ご高齢者（70 歳以上）の方については、ご家族の同席を依頼するなど、お客さまに十分にご理解いただくように努めています。【原則 6(注 1)】【原則 6(注 4)】【原則 6(注 5)】

【取組状況】

公的保険制度については、万一の際にどのような保障が受けられるかどうか主な概要を説明するように心がけています。また、なかでもご高齢者（70 歳以上）の方については、指定代理人請求やご家族登録制度など必要に応じてご案内しております。

- (5) 当社は、生命保険の特定保険契約（外貨建生命保険、変額保険等）において保険会社が定める「顧客が負担する手数料その他の費用の詳細」や特に重要な情報（不利益な事項等）について、保険会社が提供するご契約に際しての重要事項（注意喚起情報）の説明に加え、当社所定の書面の交付等により、お客さまが十分にご理解された上でご契約いただくように努めています。【原則 4】

【取組状況】

特定保険契約（外貨建生命保険、変額保険等）において、当社所定の書類（外貨建生命保険のご契約をご検討のお客さまへ、変額生命保険のご契約をご検討のお客さまへ）を活用し、社内システムにご提案の記録を残しています。

〔特定保険契約 当社専用帳票交付率〕 100%

- (6) 生命保険における新たな保険契約への乗換契約について、保険会社が提供するご契約に際しての重要事項（注意喚起情報）の説明に加え、当社所定の書面の交付等により、特に重要な情報（不利益な事項等）を分かりやすく伝えるように努めています。【原則 5】【原則 5(注 5)】

【取組状況】

乗換契約において、当社所定の書類（ご契約中の保険契約を解約・減額し、新たな保険契約への乗換をご検討のお客さまへ）を活用し、社内システムにご提案の記録を残しています。

〔乗換保険契約 当社専用帳票交付率〕 100%

- (7) 商品に付帯されているサービス（ロードサービス、直接支払サービス等）については、重要な情報提供としてご説明しています。【原則 5】【原則 5(注 5)】

【取組状況】

自動車保険のロードサービスにおいて、具体的には以下のような相談事例があり、実際にご利用いただきました。

〔相談事例 1〕 段差にタイヤがはまってしまい、応急作業をご利用いただきました。

〔相談事例 2〕 バッテリー上がりで車が動かなくなったため、レッカー搬送をご利用いただきました。

〔相談事例 3〕 事故により車が動かなくなったため、レッカー搬送をご利用いただきました。

- (8) 当社では、お客さまにとって永続的な存在であり続けるため、安定的な事業活動として中小企業のお客さまの事業保険を中心に取扱いしています。そのため、大規模災害等、不測の事態にも円滑な事業活動ができるように、令和 2 年経済産業省の事業継続力強化制度の認定を取得しました。

【原則 2(注)】

【取組状況】

令和2年12月1日に認定を受けました事業継続力強化制度において、取組状況および今後の計画については、以下の通りです。

A	自然災害等が発生した場合における 人員体制の整備	<現在の取組> ・交代制勤務の実施。 ・集合研修からリモート会議へ変更。 <今後の計画> ・事業所から10km圏内に居住する従業員を就業時間外に自然災害が起こった際の緊急参集担当に任命する。 ・自社施設が使用不能な場合に備え、他代理店と連携して、非常時の事務所相互利用の体制整備をする。 ・被災時に備えて、顧客に対し担当者を2名体制とし、情報を共有している体制を整える。
B	事業継続力強化に資する 設備、機器及び装置の導入	<現在の取組> ・リモートワーク可能なシステム導入済み。 ・警備会社導入による、罹災の早期発見。 ・機の配置換えやパーティション設置によるソーシャルディスタンス確保と衛生用品の購入 <今後の計画> ・予備パソコンの用意とサーバーのバックアップシステムを導入する。ホームページ等で緊急時連絡先を更新できるようにする。
C	事業活動を継続するための 資金調達手段の確保	<現在の取組> ・火災保険に加入している。火災保険の補償範囲は、什器設備の契約である（建物は借用のため）。 ・火災保険の補償対象外となっている地震が発生した際は保険が適用されないことから、地震による罹災時には、什器備品の資金は別途用意する必要がある。 ・休業に関する補償に加入しておらず、運転資金調達が困難となることが想定される。 ・労災上乘せ保険に加入していて、地震も対象となる。 <今後の計画> ・現在加入している火災保険について、休業補償特約を加える。 ・地震が発生した際に緊急融資が受けられるように取引銀行と計画を準備する。
D	事業活動を継続するための 重要情報の保護	<現在の取組> ・顧客情報についてはシステム導入済み。 <今後の計画> ・自社の重要情報(各取引先との契約書等)について、電子化し、クラウド上のサーバーに保管する。

〈ご参考 金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係〉

当社は、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「FD 原則」）に基づき、当社「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、「当社の方針」）を公表しています。FD 原則に対応する当社の方針は、以下の通りです。FD 原則の各原則につきましては、（注）を含みます。なお、原則 5（注 2）、原則 6（注 2）（注 3）は、当社の取引形態上、当社の方針の対象としていません。FD 原則の詳細につきましては、金融庁ホームページにてご確認ください。

FD 原則	対応する当社の方針（取組項目）
原則 2	1（1）（5）、2（1）（2）（3）
（注）	1（3）（4）、3（8）
原則 3	3（1）
（注）	3（1）
原則 4	3（5）
原則 5	3（1）（3）（6）（7）
（注 1）	3（1）
（注 2）	－
（注 3）	3（2）
（注 4）	3（3）
（注 5）	3（6）（7）

FD 原則	対応する当社の方針（取組項目）
原則 6	3（1）（2）
（注 1）	1（2）、3（2）（4）
（注 2）	－
（注 3）	－
（注 4）	3（4）
（注 5）	2（1）（3）、3（4）
原則 7	2（1）（2）（3）
（注）	1（5）、3（1）

令和 4（2022）年 6 月 1 日
株式会社 ロジック
代表取締役 秋田 倫子