

## 「お客さま本位の業務運営方針」

株式会社アルファコンサルティング（以下、「アルファコンサルティング」）では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めず。本方針は、年1回または環境変化等に応じて見直すこととします。また、より良い業務運営を実現するため、本方針に基づく具体的な取組みを随時見直して改善を図るとともに、取締役会等で定期的に確認します。

### 運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」における原則（以下、原則）1・2・6（注5）に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまの最善の利益を図るべく、保険分野その他、金融商品仲介における専門性を高めるとともに、職業倫理を強く意識して、誠実かつ公正に業務を遂行します。

お客さまに合理的な商品と質の高いサービスをご提供し、お客さまの経済的保障と安定を図るために、あらゆる業務運営において、当社の経営理念である「一生涯のパートナー～すべてはお客さまのために～」を行動原点とし、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう継続して努めてまいります。

#### 【具体的取組】

- （1） 当社は理念体系・お客様本位の業務運営について会議・研修等で社長からメッセージを発信し、またポリシーカードを全社員に配布することで浸透を図ってまいります。
- （2） 保険会社主催の研修会の開催、社内の研修会など全ての保険商品の知識を深める教育・研修を実施し、募集人のスキルアップを図ります。
- （3） 当社は、お客さまのご意向を踏まえた比較推奨販売を実施し、お客さまの最善の利益を実現できるご提案を行います。お客さまからたくさんの「ありがとう」をいただくことで、ご契約を長期にご継続いただけるように努めます。

### 運営方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまのご意向を把握し、お客さまにふさわしいサービスを提供します。特に、市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品については、お客さまの年齢、収入、資産、投資経験、投資性商品に対する知識、お取引の目的・ニーズ等を踏まえ、お客さまにふさわしいご提案を行います。

#### 【具体的取組】

- （1） 当社は、お客さまのご意向を把握し、ご意向に沿った商品の絞込みを行い、比較可能な商品のご説明を行います。
- （2） お客さまの保険その他金融商品に関する知識、保険商品ご加入の目的、お客さまの年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえでお客さまにふさわしいご提案をいたします。お客さまのご意向、ご提案の内容については、活動記録を残しさらなる業務品質・サービスの向上に努めてまいります。特に、市場リスクを有する外貨建保険・変額年金保険等の投資性商品をご提案する場合や高齢のお客さまにご提案をする場合には、ご提案が適切であるかより慎重に検討いたします。

また、外貨建保険、変額年金保険等の商品にご加入の契約者に対して的確な情報提供を行う等アフターフォロー活動を推進していきます。

### **運営方針 3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供（原則 4・5・6（注 5）に対応）**

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまの属性やご意向に応じて、ご提案したそれぞれの商品の内容等について、お客さまが負担する手数料を含めお客さまが商品選択をする上で必要な情報を、商品内容や情報の重要性を踏まえて、分かりやすくご提供してまいります。

一人ひとりのお客さまの状況やご意向に合った最適な商品を選択していただけるよう、お客さまの状況やご意向にあわせて商品内容等に関する情報をご提供し、お客さまのご要望に応じ、対面、または、WEB等による面談の機会を設けてご提案いたします。また、ご加入後も迅速かつ丁寧な対応に努めてまいります。

#### **【具体的取組】**

- (1) ご説明にあたっては、お客さまの取引経験、金融知識、商品内容・複雑さ等を踏まえて、誤解を招くことのないわかりやすい説明に努めます。特に、保険商品・サービスに関する重要な事項については、重要事項説明書、契約概要（設計書）、注意喚起情報を使用し平易な言葉を用い、丁寧な説明をしております。ご契約後においても、お客さまのご意向に基づき適切なフォローアップを実施してまいります。
- (2) お客さまが負担する手数料その他の費用の分かりやすい説明に努めます。特に、特定保険についてはお客さまのご負担になる費用（保険契約関係費・資産運用関係費）を丁寧に説明するよう努めてまいります。
- (3) 当社は、お客さまの属性に応じた積極的な情報提供を行います。特に、高齢のお客さまがご加入される場合は、ご家族の同席をお願いし、複数回の訪問等、ご加入の意思を丁寧に確認いたします。申込時の行動記録を残し、ルールどおりの対応ができているか確認を行います。

### **運営方針 4. お客さまの声を経営に活かす取組み（原則 2 に対応）**

私たちアルファコンサルティングでは、お客さまから寄せられた「苦情」「ご意見、ご要望」「感謝」を「お客さまの声」として真摯に受けとめ、社内で定期的に共有し業務運営の改善に努めてまいります。

#### **【具体的取組】**

「苦情」は経営会議で原因を究明し、再発防止に努めてまいります。また「ご要望・感謝の声」をサービス向上に活かしてまいります。

### **運営方針 5. お客さま本位の行動を実践するための研修・態勢の整備（原則 7 に対応）**

私たちアルファコンサルティングでは、ひとりひとりのコンサルタントがお客さまの最善の利益を追求する等、お客さま本位の行動を実践することを後押しするための研修・態勢整備に取り組んでまいります。

#### 【具体的取組】

- (1) コンサルタントによる業務運営の状況を適切に検証・評価し経営層への報告を行うとともに、業務の改善を図っています。
- (2) コンプライアンスの状況・契約継続率等を評価要素としてコンサルタントを重点指導する制度を実施し、手数料に偏重した保険募集を行いお客さまの利益を損なうことのないよう動機づけを行っております。
- (3) コンプライアンス・保険募集品質向上に関する従業員研修を通じて、真に「一生涯のパートナー～すべてはお客さまのために～」を実践するコンサルタントを支援しています。

## 運営方針 6. 利益相反の適切な管理（原則 3 に対応）

私たちアルファコンサルティングでは、当社が行う取引に伴って利益相反が発生することにより、お客さまの利益が不当に害されることがないように、適切な管理を行います。

#### 【具体的取組】

- (1) コンサルタントの行動記録のサンプリングチェックを定期的に行い、お客さまのご意向に対応した、適切なお提案がおこなわれているか、不適切な乗換がないか、適正な法人契約取扱いとなっているか検証いたします。また早期消滅契約については事情報告書により、確認しております。
- (2) グループ内保険会社の商品であるか、保険会社の手数料の多寡、キャンペーンの有無などに左右されることなく、お客さまのご意向に沿った保険募集を遵守します。

(備考)

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・推奨等することはしておりません。

また、金融商品の組成に携わることもございません。したがって、原則 5（注 2）、原則 6（注 2）・（注 3）については、非該当となります。

当社では、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」を鑑み、お客さまにとってより良い商品の創出のため、お客さまのご意見やご要望につき個人情報保護を遵守したうえで、金融商品の組成・販売に従事する金融業者、および、業務提携先に連携いたします。

制定日 2017年9月29日

改定日 2024年4月18日

改定日 2024年6月21日

改定日 2025年6月23日

株式会社アルファコンサルティング

従業員一同

代表取締役 早川 達也

## 金融庁「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方針」との対応関係について

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」）を採択し、取組方針として定めた「お客さま本位の業務運営方針」（以下「運営方針」）を当社の Web サイト上で公表していますので、相互の対応関係について以下で明示します。

	実施・ 未実施	対応する運営方針	具体的な取組内容
<b>原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等</b>			
原則1	実施	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着【具体的取組】(1)(2)
<b>原則2 顧客の最善の利益の追求</b>			
原則2	実施	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着 運営方針4. お客さまの声を経営に活かす取組み	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着【具体的取組】(1)(2) 運営方針4. お客さまの声を経営に活かす取組み【具体的取組】
(注)	実施	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着 運営方針4. お客さまの声を経営に活かす取組み	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着【具体的取組】(3) 運営方針4. お客さまの声を経営に活かす取組み【具体的取組】
<b>原則3 利益相反の適切な管理</b>			
原則3	実施	運営方針6. 利益相反の適切な管理	運営方針6. 利益相反の適切な管理【具体的取組】(1)
(注)	実施	運営方針6. 利益相反の適切な管理	運営方針6. 利益相反の適切な管理【具体的取組】(2)
<b>原則4 手数料等の明確化</b>			
原則4	実施	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供【具体的取組】(2)
<b>原則5 重要な情報の分かりやすい提供</b>			
原則5	実施	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供【具体的取組】(1)(3)
(注1)	実施	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供【具体的取組】(1)(2)
(注2)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり

(注3)	実施	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供【具体的取組】(1)
(注4)	実施	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供【具体的取組】(1)
(注5)	実施	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供	運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供【具体的取組】(1)
<b>原則6 顧客にふさわしいサービスの提供</b>			
原則6	実施	運営方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供	運営方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供【具体的取組】(2)
(注1)	実施	運営方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供	運営方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供【具体的取組】(1)
(注2)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注3)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注4)	実施	運営方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供	運営方針2. お客さまにふさわしいサービスの提供【具体的取組】(2)
(注5)	実施	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着 運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供	運営方針1. お客さま本位の業務運営の実践と定着【具体的取組】(2) 運営方針3. お客さまにとって分かりやすい情報の提供【具体的取組】(3)
(注6)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注7)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
<b>原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</b>			
原則7	実施	運営方針5. お客さま本位の行動を実践するための研修・態勢の整備	運営方針5. お客さま本位の行動を実践するための研修・態勢の整備【具体的取組】(1)(2)(3)
(注)	実施	運営方針5. お客さま本位の行動を実践するための研修・態勢の整備	運営方針5. お客さま本位の行動を実践するための研修・態勢の整備【具体的取組】(1)(3)
<b>プロダクトガバナンスに関する補充原則</b>			
補充原則1	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
補充原則2	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注1)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注2)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
補充原則3	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり

(注1)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注2)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注3)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
補充 原則4	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注1)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注2)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注3)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
補充 原則5	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注1)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり
(注2)	未実施	下段(備考)に記載	(備考)のとおり

(備考)

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・推奨等することはしておりません。  
また、金融商品の組成に携わることもございません。したがって、原則5(注2)、原則6(注2)・  
(注3)・(注6)・(注7)、補充原則1、補充原則2(注1)・(注2)、補充原則3(注1)・(注2)・(注3)、  
補充原則4(注1)・(注2)・(注3)、補充原則5(注1)・(注2)については、非該当となります。

当社では、「プロダクトガバナンスに関する補充原則」を鑑み、お客さまにとってより良い商品の創出の  
ため、お客さまのご意見やご要望につき個人情報保護を遵守したうえで、金融商品の組成・販売に従事す  
る金融業者、および、業務提携先に連携いたします。

以上