2023 年 12 月 15 日

お客さま本位の業務運営に関する方針について

日本調剤株式会社（以下、当社）は、保険事業部門が理念として掲げる「健康を応援する保険ショップ」の実現のため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下、本方針）を定めましたのでお知らせいたします。なお、当社は経営環境や社会情勢等の変化を勘案し本方針を定期的に見直します。

１．運営方針について

(1) 当社は国が推進する「健康サポート薬局」を積極的に展開しています。「健康サポート薬局」ではかかりつけ薬剤師による薬の相談のほか、地元の皆さまの健康の保持・増進を積極的に支援いたします。

(2) 当社は「保険」を通じて、患者さま、地元の皆さまの健康促進を積極的に応援いたします。

２．保険事業について

(1) 当社は、保険事業部門の理念「健康を応援する保険ショップ」の実現のため健康増進型保険を推進するほか、患者さまが比較的加入しやすい引受基準緩和型保険などを積極的に販売しています。

(2) 当社は取引保険会社を選定し、取扱っている保険商品数も限られていることから、商品の絞込みを実施しておりません（例外として、ＳＵＤＡＣＨＩ少額短期保険は、アフラック生命保険の保険商品が引受けできない場合のみご案内いたします）。なお、お客様のご意向に沿った全ての取扱い保険商品を手数料水準に関係なくご案内いたします。

(3) 保険商品の販売等に係る勧誘にあたっては、保険業法および関連法令、会社方針、手続き等（以下、「法令等」といいます）を遵守することを最優先いたします。

(4) 全保険募集人に対し、法令等の遵守に係る教育・指導を徹底し、その遵守体制の強化に努めます。

(5) 業績目標は保険募集人ではなく保険ショップ単位で設定しています。また、保険募集人

の給与は歩合制ではなく完全固定給与制（年１回更改）であり、所属する保険ショップの業績結果（成績考課）だけではなく、組織や職務に対する積極性、規律性、協調性など（意欲・態度考課）でも評価しています。

３．お客さま対応に関する取組みについて

(1) 保険商品の販売等に係る勧誘に際しては、お客さまのご意向を「ご意向チェックシート」等を活用し正しく把握しながら、加入目的、収入・資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容・妥当な保障額の商品をご提案するよう努めるとともに、会社の定める「勧誘方針」および「比較説明・推奨販売方針」等の社内規則に即した運営管理を徹底いたします。

(2) ご高齢のお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについては、商品内容や仕組みについて十分にご理解いただけるよう、複数回にわたるご案内の場を設ける、もしくは、ご家族の同席をお願いするなど、丁寧かつ正確にご案内いたします。

(3) ご契約いただいた後もお客さまに対し、お客様の保障内容が時代に即したものとなるよう定期的に点検することで、お客さまが抱えるリスクを的確にアドバイスいたします。また、保険会社から定期的に配布される案内文書等がお客さまに到着する頃、当社から電話等でご連絡をさしあげ、契約内容や未請求分の有無などを確認いたします。

(4) 保険加入時だけではなく、実際に保険を利用される際、お客さまの心身の健康回復の支援となり心からご安心していただけるよう、保全・給付業務も当社重要業務の一つと位置づけ、お客さまの立場に寄り添った手続きをサポートいたします。

４．勧誘に関する取組みについて

(1) お客さまのお仕事や生活の平穏を害することのないよう、電話等による勧誘の時間帯には十分に配慮いたします。

(2) お客さまに対して常に節度ある態度で接し、威圧的な態度や乱暴な言動等をもって著しく困惑させるような行為は一切いたしません。

(3) 保険商品を販売する場合には、商品およびそれぞれの保険会社について、お客さまの誤解を招くことがないよう、明確に区別して取扱います。

５．情報提供に関する取組みについて

(1) 保険契約の内容およびご契約に関する重要事項については、「契約概要」「注意喚起情報」「ご契約のしおり・約款」等の書面の交付等により説明を行い、お客さまが十分に理解された上でご加入いただくよう努めます。また、「パンフレット」等の募集資料は、保険

会社の規定に従った適正なものを使用いたします。

(2)保険募集人に対しては、定期的に商品内容、お客さまに対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項および説明方法等についての研修を実施し、体制の強化に努めます。

(3)また、お客さまが保険を通じて、より一層「健康促進」を実践できるよう、保険会社が提供する「付帯サービス」を丁寧に説明いたします。

６．顧客サポート等（お客さまの声）に関する取組みについて

(1)顧客サポート等とは、苦情のみならず、お客さまの声に適切に対処することをいいます。当社は、お客さまの声を保険事業の業務・サービスを改善していく上での貴重な財産と考え、お客さまの声のひとつひとつを真摯に受け止め、業務の改善に反映させます。

(2)当社は、お客さまの声を「苦情」「紛争」「意見・要望」及び「その他の声（お礼や感謝、お褒めの言葉など)」に分けて対応いたします。

(3)保険会社からの委託業務に関するお客さまの声については、当該保険会社へ迅速に報告のうえ連携して対応し、その記録を適切に保管いたします。

(4)「苦情」「紛争」「意見・要望」に関しては、所定の定例会議等にて、原因を解明のうえ改善策を検討し、全部員に周知徹底いたします。

また、「その他の声（お礼や感謝、お褒めの言葉など)」も、全部員に共有することで業務の更なる向上を図ります。

７．お客さま情報に関する取組みについて

(1)お客さまに関する情報は、当社が策定し公表しています「個人情報保護方針」に則り、厳重な管理を実施のうえ適正に取扱います。

(2)保険事業および薬局事業でそれぞれ得られたお客さまに関する情報は、厳格に隔離のうえ区分管理し、それぞれの利用目的の範囲内でのみ取扱います。

８．お客さま本位の業務運営のための従業員教育について

(1)お客さま本位の業務運営を実践できるよう、社内研修を中心とした保険の商品知識、事務手続き等の基本知識の習得は当然のこと、社外への研修にも積極的に参加しています。

(2)毎年策定する「コンプライアンス計画」に基づき、月毎に研修項目を定めた「研修スケジュール」を作成のうえ計画的に研修を開催しています。

(3)また、年に数回全保険募集人を対象に、時勢にあったテーマでの会議・研修を開催し、法令遵守徹底の確認および保険募集人の知識向上の取組みを図っています。

(4)定期的に「テスト」や「ロープレ」を実施し業務知識の定着を図ることで、全保険募集人がしっかりとした知識のもと接客・提案ができる体制を整えています。

(5)保険を超えた金融知識、社会保障制度ならびに税制度等の知識を習得するため、保険募集人に対し「２級ＦＰ技能士」もしくは「AFP」の取得を強く推奨しています。

以　上

【ご参考】

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、「お客さま本位の業務運営に関する方針について」および「お客さま本位の業務運営の取組状況について」を当社ホームページに公表しています。また、原則と当社方針の対応関係は以下のとおりです。

＊金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」は、金融庁ホームページにてご確認ください。

原則	お客さま本位の業務運営に関する方針について	お客さま本位の業務運営の取組状況について
原則２ 顧客の最善の利益の追求	3．お客さま対応に関する取組みについて(3) 5．情報提供に関する取組みについて(2) 6．顧客サポート等（お客さまの声）に関する取組みについて(4) 8．お客さま本位の業務運営のための従業員教育について(2)(5)	2．保全・給付対応状況 3．お客様の声および共有事項状況 4．資格保有状況
原則３ 利益相反の適切な管理	2．保険事業について(2)(5)	3．お客様の声および共有事項状況
原則４ 手数料等の明確化	2．保険事業について(2)(5)	3．お客様の声および共有事項状況
原則５ 重要な情報の分かりやすい提供	2．保険事業について(1) 3．お客さま対応に関する取組みについて(1) 4．勧誘に関する取組みについて(3) 5．情報提供に関する取組みについて(1)	1．イベント開催状況 3．お客様の声および共有事項状況
原則６ 顧客にふさわしいサービスの提供	3．お客さま対応に関する取組みについて(1)(2)(3)(4) 4．勧誘に関する取組みについて(3) 6．顧客サポート等（お客さまの声）に関する取組みについて(1) 8．お客さま本位の業務運営のための従業員教育について(1)(5)	2．保全・給付対応状況 3．お客様の声および共有事項状況 4．資格保有状況
原則７ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	2．保険事業について(2)(4)(5)	3．お客様の声および共有事項状況 4．資格保有状況

当社は複数の金融商品・サービスのパッケージ販売・推奨等は実施しておらず、また、金融商品の組成も実施していませんので、原則５(注２)および原則６(注２)(注３)については方針の対象外となります。