

お客様本位の業務運営方針について（FD 宣言）

株式会社ワールドファミリー（以下：当社）は、昭和 49 年、会社設立と同時にアフラックのがん保険のご案内を始め、現在に至っているところであります。

「常にお客様の立場になって」会社を運営しており、また、会社は何事も前向きに全てを考え、「世のため」「人のため」と社員教育に専念しお客様に信用・信頼・真価されるアフラックの、専属代理店を目指しております。こうした従来の勧誘方針に加えて、「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、本方針）を定め、本方針のもとで業務運営を行うとともに、本方針に基づく取り組み状況を定期的に確認し、その結果について公表します。また社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に本方針の見直しを行います

1. お客様へのニーズにあったサービスの提案

- (1) お客様の健康に関する状況、ご意向をお聞きし、お客様に最適な保険商品をご案内いたします。
- (2) 重要事項説明、注意喚起事項説明及び付帯サービスの説明など、お客様にわかりやすく、ご説明ご提案をいたします。
- (3) ご高齢（70 歳以上）のお客様に関しては、特に丁寧な対応に努めます。
またその際にはご親族の同席、または、当社社員の複数回面談説明を原則とし、意向確認、ご加入の意思について確認に努めます。

2. お客様本位の業務運営のための体制整備

- (1) 当社は、お客様の意向に沿った保険商品を提案いたします。
- (2) お客様からお寄せいただく『お客様の声』を経営に活かす取り組みや、保険募集、個人情報に係る法令等を遵守する体制を構築し運営します。
- (3) お客様と当社あるいは当社従業員の利益相反によってお客様の利益を損なうことのないよう、お客様とのお取引を適切に管理します。

3. 従業員への適切な動機付けと教育体制

当社は、お客様に最適な保険商品のご提案、サービスをご提供できるよう、従業員への教育、研修、資格取得を推奨し、社員一人ひとりが質の高いご提案ができる人材を育成に力を入れております。

4. お客様本位の業務運営に係る方針に関する KPI 指標(評価指標)

- ・ 保有契約数 42,415 件
- ・ ご契約者専用サイト登録率 11.58%
- ・ 13 カ月以上継続率 95.9%
- ・ 26 カ月以上継続率 96.7%
- ・ AFP 取得者 5 名、FP2 級取得者 3 名
- ・ お客様の声の受付件数 25 件 新契約苦情発生件数 9 件 36%
保有契約苦情発生件数 16 件 0.03%

(2022 年 3 月 1 現在)