

お客さま各位

保険商品の契約にあたってのご案内

富士フィルムビジネスエキスパート株式会社
保険サービスセンター

＜お客様本位の業務運営方針＞

当社は、保険代理店としてお客様本位の業務運営を徹底し、より良いサービスの提供を目指すために、本方針を定め、取組みを強化していきます。

方針1 お客様本位の業務運営の実践(原則 2、3)

当社は、「地球上の笑顔の回数を増やしていく」という富士フィルムグループパーパスのもとに、お客様の最善の利益を図るため、常に業務品質の向上を図り、意向に沿った保険商品を提供する「お客様本位の業務運営」を実践します。

取組① お客様本位の業務運営方針の実践と風土の醸成

当社は、「経営理念（ミッション・ビジョン・バリュー）」とそれに基づく「お客様本位の業務運営方針」の社内浸透を図るとともに、組織風土として定着するよう努めます。

取組② お客様にとって最適な保険サービスの提供

お客様には事業環境や個人のライフステージの変化に有益な情報の提供に努めます。

取組③ 行動規範・コンプライアンスの徹底

当社は富士フィルムグループ企業行動憲章・行動規範に基づき「関係法令の遵守」「個人情報保護管理」等の内部管理態勢を整備し、お客様本位の業務運営の定着を図ります。

取組④ 適切な利益相反管理

お客様への保険商品のご提案に際し、当社とおお客様の利益相反により、利益を不当に害することがないように、ご意向を的確に把握し、最適な商品を提案します。

方針2 お客様にとって分かりやすい情報の提供(原則 5・7)

取組① お客様への適切な情報提供

お客様が保険商品等を選択するにあたって必要となる重要な情報を適切に提供します。

そのために、募集パンフレットやホームページの改善や知識の向上に努めます。

また、特定の保険会社の商品をお勧めする場合は、推奨理由を明示します。

取組② お客様が保険商品をご理解いただくための丁寧な説明

お客様にとって不利益となる重要な情報については、より丁寧にご説明します。

また、ご高齢のお客様、障害をお持ちのお客様に対しては、よりきめ細やかに対応します。

方針3 お客様への最適なサービスの提供(原則 6)

取組① お客様のご意向に沿った最適提案

お客様が備えるべきリスクや意向を確認した上で、保険商品やサービスをご提案します。

またご契約に際しては、契約内容がご意向に沿うものか、契約内容についてご理解いただけているかを確認します。

取組② お客様対応品質の向上と均質化

全てのお客様へご意向に沿った適切な提案・案内ができるよう、各種マニュアル・ツール等を整備、その運用徹底を図ることで、サービスの均質化を図ります。

取組③ 募集プロセスの記録

お客様管理システムの活用や通話履歴の保存により、募集プロセスを記録することで、対応品質の維持・向上に繋がります。

方針4 ご契約後のアフターフォロー(原則 6)

取組① 「お客様の声」を活かした業務品質の向上

お客様のご不満、ご意見、ご要望などを真摯に受け止めます。

改善が必要な場合は、原因分析と対策を立案、実践することで業務品質向上に繋がります。

取組② 定期的な情報提供

お客様が加入内容の見直しや確認ができるよう情報発信を行うことで、長期的に良好な関係が築けるよう、努めます。

方針 5 「お客様本位の業務運営方針」の浸透に向けた取組み(原則 7)

「本方針」の浸透を図るため、本方針に則った従業員教育を実施していきます。

取組① 教育プログラムの実施

従業員が本方針を理解/実践するため、教育を行います。

高品質なサービス提供の実現を目的とし、スキルレベルに応じた専門資格の取得、業務特性に応じた研修受講を体系化し、取得・受講を推奨していきます。

取組② コンプライアンス研修の実施

従業員のコンプライアンスへの理解を深め、意識向上を図るため、定期的なコンプライアンス研修を実施します。

取組③ 「お客様本位の業務運営方針」に基づく品質指標 (KPI)

「お客様本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価するために、定量的な指標(KPI)を設定し、達成状況を定点観測することで、目標達成に向けた組織動向の把握に努めます。

<募集人の権限について>

● 損害保険

損害保険会社の代理人として、その委託契約にもとづき、お客様との間で損害保険契約の締結権を有しております。

取扱保険会社 (50 音順)

- ・ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・ アニコム損害保険株式会社
- ・ 共栄火災海上保険株式会社
- ・ セコム損害保険株式会社
- ・ 損害保険ジャパン株式会社
- ・ Chubb 損害保険株式会社
- ・ 東京海上日動火災保険株式会社
- ・ 日新火災海上保険株式会社
- ・ 三井住友海上火災保険株式会社
- ・ 明治安田損害保険株式会社

● 生命保険

生命保険会社とお客様との間で生命保険契約の媒介を行います。したがって告知受領権や保険契約締結の代理権は有しません。

取扱保険会社 (50 音順)

- ・ アクサ生命保険株式会社
- ・ アフラック生命保険株式会社
- ・ SOMPO ひまわり生命保険株式会社
- ・ 東京海上日動あんしん生命保険株式会社
- ・ 三井住友海上あいおい生命保険株式会社

<推奨方針>

【取扱保険会社】

■ 損害保険会社：

三井住友海上火災保険、
東京海上日動火災保険 他 9 社

■ 生命保険会社：

アフラック生命保険株式会社、アクサ生命保険株式会社
他 4 社

※インターネット申込においては以下の保険会社を推奨します

東京海上日動あんしん生命保険株式会社

【特定の保険会社を推奨する理由】

弊社は以下4点を判断材料とし、保険会社（商品）をお奨めしております。

- ① 富士フイルムグループの団体割引が適用されること
- ② 取扱実績が多く、迅速なサービスが提供できること
- ③ 前契約に準じたプランのご提供ができること
- ④ 手続き利便性の高い環境が提供できること

＜『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』に基づく勧誘方針＞

『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』に基づき、当代理店の金融商品の勧誘方針を次のとおりに定めましたので、お知らせいたします。

1. 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、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
2. 適正な販売を行うために、事務管理体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
3. お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様に関する情報については、適正な取扱いおよび厳正な管理をいたします。
4. 未成年の方、特に満15歳未満の方を被保険者とする保険契約等については、保険金の不正取得を防止する観点から適切な募集に努めます。

保険その他の金融商品の販売にあたって

1. お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様の
ご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
2. 特に市場リスクを伴う投資性商品については、そのリスクの内容について適切な説明に努めます。
3. お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。
4. お客様に商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。

各種の対応にあたって

1. お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
2. 保険金等のご請求手続きにあたりましては、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。
3. お客様のご意見・ご要望を販売活動に生かしてまいります。

＜保険代理店としての個人情報に関するお取り扱いについて＞

富士フイルムビジネスエキスパート株式会社 個人情報の安全管理にかかわる基本方針

当代理店は、個人情報保護の重要性にかんがみ、また、保険業に対する社会の信頼をより向上させるため、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・ガイドラインなどを遵守して、個人情報を適正に取り扱うとともに、安全管理について適切な措置を講じます。

当代理店は、個人情報の取り扱いが適正に行われるよう、従業員への教育・指導を徹底し、適正な取り扱いに取り組んでまいります。また、個人情報の取り扱いに関する苦情・相談に迅速に対応し、当代理店の個人情報の取り扱いおよび安全管理にかかわる適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

1. 個人情報の取得・利用

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段により個人情報を取得・利用します。
（下記6. の個人番号および特定個人情報を除きます。）

2. 個人情報の利用目的

当社は、保険会社から保険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6. をご覧ください。）を当該業務の遂行に必要な範囲内で利用します。

当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。

また、当該業務の遂行に必要な範囲においても、取得した個人情報を利用します。

当社における具体的な個人情報の利用目的は次のとおりであり、それら以外の他の目的に利用することはありません。

●当社が取り扱う損害保険、生命保険およびこれらに付帯・関連するサービスの提供

上記の利用目的の変更は、相当の関連性を有すると合理的に認められている範囲にて行い、変更する場合には、その内容をご本人に対し、原則として書面（電磁的記録を含む。以下同じ。）などにより通知し、または当社のホームページなどにより公表します。

当社に対し保険業務の委託を行う保険会社の利用目的は保険会社のホームページ（下記）に記載してあります。

3.個人データの安全管理措置

当社は、取り扱う個人データ（下記6. の個人番号および特定個人情報を含みます。）の漏えい、滅失または毀損の防止、その他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とされる正確性・最新性を確保するための適切な措置を講じ、万が一、問題等が発生した場合は、速やかに適当な是正対策を行います。当社は、個人データの安全管理措置に関する社内規程を別途定めており、その具体的内容は主として以下のとおりです。安全管理措置に関するご質問については、下記8. のお問い合わせ窓口までお寄せください。

（1）基本方針の整備

個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「安全管理措置に関する事項」、「質問および苦情処理の窓口」等について本基本方針を策定し、必要に応じて見直しています。

（2）個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等についての規程を整備し、必要に応じて見直しています。

（3）組織的安全管理措置

個人データの管理責任者等の設置

就業規則等における安全管理措置の整備

個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用

個人データの取扱状況を確認できる手段の整備

個人データの取扱状況の点検及び監査体制の整備と実施

漏えい等事案に対応する体制の整備

（4）人的安全管理措置

従業者との個人データの非開示契約等の締結

従業者の役割・責任等の明確化

従業者への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練

従業者による個人データ管理手続の遵守状況の確認

（5）物理的安全管理措置

個人データの取扱区域等の管理

機器及び電子媒体等の盗難等の防止

電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止

個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄

（6）技術的安全管理措置

個人データの利用者の識別及び認証

個人データの管理区分の設定及びアクセス制御

個人データへのアクセス権限の管理

個人データの漏えい・毀損等防止策

個人データへのアクセスの記録及び分析

個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録及び分析

個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査

（7）委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、外部委託に係る取扱規程を整備し、定期的に見直しています。

（8）外的環境の把握

個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

4.個人データの第三者への提供および第三者からの取得

（1）当社は、次の場合を除き、あらかじめご本人の同意なく第三者に個人データ（個人番号および特定個人情報については、下記6.をご覧ください。）を提供しません。

1.法令に基づく場合

2.人の生命、身体又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.公衆衛生の向上又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.国の機関若しくは地方公共団体又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。

5.当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

(2) 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取得したとき（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます。）、提供・取得経緯等の確認を行うとともに、提供先・提供者の氏名等、法令で定める事項を記録し、保管します。

5.センシティブ情報の取扱い

当社は、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、保健医療および性生活に関する個人情報（センシティブ情報）については、次の場合を除き、原則として取得、利用または第三者提供を行いません。

- (1) 法令等に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又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・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若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、利用又は第三者提供する場合
- (6) 相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用又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、利用又は第三者提供する場合

6.個人番号および特定個人情報の取扱い

当社は、個人番号および特定個人情報について、法令で限定的に明記された目的以外のために取得・利用しません。また、番号法で限定的に明示された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。

7.個人情報保護法に基づく保有個人データの開示、訂正、利用停止など

個人情報保護法に基づく保有個人データ（上記6.の個人番号および特定個人情報を含みます。）に関する開示（確認・記録の開示を含む）、訂正または利用停止などに関するご請求については、ご請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで手続きを行います。

保険会社や他社の保有個人データに関しては当該会社に対してお取次ぎいたします。当社の保有個人データに関し、必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

なお、上記開示などのお手続きについては所定の手数料をいただきます。手続きを希望される方は、下記お問い合わせ先までお申し付けください。

8.お問い合わせ先

ご連絡先は下記のお問い合わせ窓口となります。また保険事故に関する照会については、下記お問い合わせ窓口のほか、保険証券記載の保険会社の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、ご照会者が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。

代理店名： 富士フイルムビジネスエキスパート株式会社
所在地： 〒160-0023 東京都新宿区西新宿5丁目1番1号 住友不動産新宿ファーストタワー
電話番号： 03-6300-6745 ※受付時間10：00～15：00（土日祝日除く）
e-mail： bxhoken@fujifilm.com
ウェブサイト： <https://sp-jp.fujifilm.com/insurance/index.html>

※当社からのeメール、ダイレクトメール等による新商品・サービスのご案内について、ご希望されない場合は、上記のお問い合わせ先までお申し出ください。

以上