

「お客さま本位の制度推進方針」

九州北部税理士共済会

1. 制度推進方針の策定

当団体は「関与先」「税理士事務所」「税理士会」の3つの繁栄を基本理念とし、税理士事務所の関与先である中小企業をさまざまなリスクから守るため、大同生命を引受保険会社とした、九州北部税理士共済会「総合事業保障プラン」を提供しています。

この保障制度は大同生命の保険募集人である税理士代理店および大同生命の営業職員（以下、募集人）が媒介しています。その募集人が業務品質とお客さまサービスの向上に取組み、お客さまの期待に応えるよう、当団体では『お客さま本位の制度推進方針』を定め、大同生命との連携のもと、お客さまの安心と繁栄につながるよう制度を推進します。

2. お客さま本位の提案

■リスク算定

当団体では、保障制度の提案にあたり、お客さまがその必要性を客観的・具体的に把握するために、財務状況等に基づくリスク算定（経営者に不測の事態が発生したときの影響やその状況により必要となる保障額の試算など）が有用であると考えます。

■トータル提案

お客さまのリスクは医療技術の進化とともに多様化しており、入院や死亡だけでなく、就業不能や身体の障がい・介護等の状態も想定する必要があります。また、企業経営者は法人・個人それぞれの立場での影響を考慮し、リスクに備える必要があります。当団体ではそうしたさまざまな状況や立場を考慮し、トータルで提案すべきと考えます。

■お客さまの意向確認

募集人はリスク算定とトータル提案を実践するとともに、お客さまに現在の加入状況を確認いただくことも大切です。それらを実践のうえでお客さまに意向を十分に確認し、真に必要な保障制度を検討いただく「お客さま本位の提案」を当団体では支援します。

3. アフターフォロー

■定期的な点検

当団体は、保障制度に加入したお客さまが加入後も安心して制度を継続できるよう、また経営状況の変化にも対応して必要な保障を維持できるよう、保障ニーズとご契約内容を定期的に確認する点検活動を支援します。

■お客さま対応

大同生命がアフターフォロー体制を整備するとともに、募集人がお客さまの身になって各種お申し出・ご請求等に迅速・丁寧に対応できるよう、団体としてお客さま本位の誠実な対応を求めます。

■保険料の経理処理

当団体は、保険料の適正な経理処理のため、お客さまとその関与税理士が、大同生命が独自に提供する「経理処理案内サービス」を利用することを推奨します。

4. 募集人の教育・研修支援

当団体は、保障ニーズの確認、制度の提案・加入からアフターフォロー、保険金等のお受取に至るすべての段階において、お客さま本位の適切な対応がなされるよう、大同生命と連携し、募集人の継続的な教育・研修を支援します。

5. コンプライアンスの徹底

当団体は、保険募集をはじめ関連する法令等を遵守するとともに、社会のルールや規範に従い、お客さま本位となる良識ある業務運営を行います。

以上

お客さま本位の制度推進に関する指標

九州北部税理士共済会では「お客さま本位の制度推進方針」の定着を図るため、以下のとおり指標を設定し、代理店の業務品質向上に取り組んでいます。

指 標 ※	2021 年度実績
リスク算定実践率 70%	74%
トータル提案実践率 85%	89%
ニーズ点検実践率 70%	71%