

# お客さま本位の業務運営宣言

株式会社保険見直し本舗（代表取締役 笹本 奈緒子）は、「保険見直し本舗」ブランドの運営を通じ、お客さまにとって、当社のサービスが真の利益となるように、全従業員が一丸となって業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、実現すべく平成29年6月30日付けにてお客さま本位の業務運営方針として、本宣言を作成いたしました。

その上で、当社はお客さま本位の良質な金融商品・サービスの提供を追求してまいりましたが、当社としてのより良いサービスの提供を行うため、この宣言に表された理念を常により良いものへと継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらに徹底を図ってまいります。

平成29年6月30日 策定  
令和3年7月13日 改訂  
株式会社保険見直し本舗  
従業員一同  
代表取締役 笹本 奈緒子

本取組方針の【】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」のどの原則に対応しているかを示しております。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認下さい。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

## ① 当社の理念

当社は、2001年の創業以来、この社会における保険選びには、まだまだ自由度が足りないという課題があり、「生命保険の流通を変革すること」を目指してきました。

「なぜこの保険なのか？」というお客さまの質問に対して  
「あなたにとって、一番良い商品（保険会社）だからです」

と胸を張って言える提案、これこそが本当の意味でのコンサルティングと捉え実践してきました。

「お客さまの最善の利益」につながる真のコンサルティング

このサービスを多くの人可以享受できる環境をつくるのが私たちが企業として存在する理由と考え、「保険見直し本舗」ブランドの来店型保険ショップを展開・運営して参りました。

おかげさまで「保険見直し本舗」店舗数は全国300店舗、お預かりした保険契約は100万件を超えるまでに成長して参りました。これまでご支持・ご支援いただいたことを感謝申し上げます。

「不安の解消から生きがいの提供へ」

保険業界は、高齢化や感染症拡大の影響による生活様式の変化に対して、経済準備の考え方について大きな変革期を迎えています。

未来が想像しづらい時代において、私たちは保険商品を「経済的リスクに対してお金を準備する手段」として提供するだけでなく、「将来の夢や希望を持っていただく手段」であるべきと考えています。

当社は、そのような喜びを与える、お客様から親しまれ選ばれる存在となるべく、お客さま本位の業務運営に努めてまいります。

### ② お客様のご要望に合わせたご案内

当社は、お客様の多様化するライフスタイルに合わせ、主に以下の方法でお客様へのご案内を行っております。

#### ◆「保険見直し本舗」ブランド店舗のご案内

当社は、全国に約300店舗展開する保険ショップ「保険見直し本舗」ブランドの運営・管理を行っております。これにより、直接お会いしてのライフコンサルティングをご要望されるお客様に関しましては、ご要望やお住いの地域に合わせ、「保険見直し本舗」の店舗をご紹介します。

#### ◆お電話でのご案内

当社は、テレマーケティング（お電話）でのご案内も行っております。これにより、電話でのご案内という特性を活かしての、給付金等の各種手続きに関するご案内や、島しょ等にお住まいで、保険ショップ等のご活用が難しいお客様へのご案内を行うことができること、さらに、感染症の感染拡大時などにも非接触で対応可能であるため、ご多忙であり中々ご来店が難しいなどのお客様へのご案内ができるなど、幅広くお客様のニーズにお応えできると考えております。

当社は、お客様に安心していただけるサービスを提供できる態勢を構築するために、お客様第一主義のもと、厳格なコンプライアンス態勢を構築し、ガバナンス体制の整備・海前・強化に努めております。

### ① コンプライアンス委員会の設置・運営

当社では会社におけるコンプライアンス体制の整備・強化に関するあらゆる事項を的確・公正かつ効率的に遂行するため、これに関わる事項についての現状把握並びに、審議または決議することを目的とする代表取締役の諮問委員会として、月次でコンプライアンス委員会を設置しております。同委員会において、保険募集業務のモニタリング・検証の結果を踏まえた具体的な改善施策を策定、実施し、当社としてのコンプライアンス体制のPDCAサイクルによる向上を図っております。

### ② 業務部門から独立した代表取締役直下の内部監査部門による上記に係る業務監査及び改善

当社では、営業・管理部門から独立した代表取締役直下の内部監査部門を設置しており、年に一度、全営業部門・管理部門を対象とし、内部監査を行い、その実施結果をコンプライアンス委員会へ報告し、経営が実態を認識し、改善指示を行う体制を整備しております。

### ③ 情報管理・情報セキュリティ体制の整備

当社は、お客さまからお預かりした大切な個人情報を適正に管理するため、情報セキュリティのために十分な技術的措置を行い、標的型メールやサイバー攻撃に対するサイバーセキュリティ体制を整備しております。また、当社はISO27001（ISMS）規格の認証を受けており、それに準拠した体制を構築・運用することにより、情報セキュリティ体制の維持・向上に努めております。

### ④ お客様の声の管理体制の整備

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等、「コールセンター・カスタマーセンター等へのお申し出」「お申込み確認電話におけるご回答」、「SMSアンケートでのご回答」「WEBサイト上のお問い合わせフォーム」など幅広くお客様の声を集約し、経営に活かすため以下の取り組みを行っております。

#### ◆苦情の分析と改善

当社はお客さまからの苦情に関して、「誤解を含む不満足の説明」と広義に定義し、幅広く収集しております。お客さまよりいただいた苦情について、調査・分析を行い、お客さまの苦情及びその起因となった案内が、各種法令及び国の定めるその他の規範、各保険会社のルールや当社の各社内規則等と照らし、どのレベルにあたる行為かを確認するとともに、分析結果については前述のコンプライアンス委員会に報告の上、内容に応じた改善施策の指示を受け実施いたします。

#### ◆お客さまのご要望・ご意見等の経営への反映

苦情以外にもお客さまのご要望・ご意見等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図ってまいります。

### ① 保険会社の商品の取り扱いにあたって

当社は保険代理店であり、ご案内する保険商品の組成に関わることはありませんが、各保険会社から保険商品の締結の媒介あるいは代理によりご案内する商品の販売委託元である保険会社から代理店手数料を受領します。そのため、お客様の利益等が不当に害される、利益相反となることの無いように、保険会社毎の代理店手数料額が異なる点には一切影響されることなく、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で提案・推奨します。また、当社は保険会社が行うキャンペーン等による報酬は一切受け取っておりません。

### ② グループ会社の商品等の取り扱いについて

当社は保険会社を含むグループに属しており、当該保険会社の商品の取り扱いもごさいますが、同様にお客様の利益等が不当に害されることの無いように、保険会社毎の代理店手数料額が異なる点には一切影響されることなく、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で提案・推奨します。

なお、当社およびグループ会社内においては、資産運用部門等は有しておらず、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合等はごさいません。

## ① 保険商品に関する重要な事項の説明

ご契約いただく保険商品について十分にご理解いただいた上でご契約いただくために、お客様のご理解の状況を十分に確認の上、ご契約における保険の契約概要や重要事項や不利益事項の分かりやすい説明、乗換・解約新規契約時の不利益事項のご説明を行います。

また、ご高齢のお客様等特に分かりやすく説明を行う必要があるお客様については、よりきめ細かい説明を行うとともに、ご案内を行ったことをご申込みの際に確認する体制を整備し、お客様の満足度の向上を図っております。

具体的には、対面販売等については、お客さまのご意向等を「保険の11の目的」に照らし当初と最終のご意向を確認、記録を行い、重要な事項をはじめとする、お客様への適正な情報提供が行えているかを、「生命保険契約お申込に関するご確認書」「損害保険契約お申込に関するご確認書」を用いて確認を行っております。テレマーケティングにおいては説明が必要な事項についてのトークスクリプトやチェックシートを整備の上、お客様への適切な説明に努めております。

## ② 特に留意が必要な事項の説明について

当社がお客様へご案内する保険商品のうち、外貨建保険や変額保険などの特定保険商品のご案内にあたってはリスクやリターンの関係や特性、その他お客様が負担すべき手数料（外貨建商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用など）をはじめとして保険契約において諸費用が発生する場合においては、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、該当保険商品におけるパンフレット・契約概要・注意喚起情報等を用い、お客様について適切に情報提供を行う体制を整備しております。

特定保険契約以外の保険商品に関しては、ご契約時点で保険金額・給付金額等が確定していることから、当社では、お客様がお支払いされる保険料や保険金額・給付金額等の保障内容をわかりやすく情報提供しています。

尚、当社が保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品について、パッケージでの販売を行う商品はありません。



## ① お客様のご意向の適正な把握と意向に沿った商品の選択と推奨

当社では、お客様のご年齢やご家族構成や資産の状況、金融商品の取引における知識・経験、保険商品のご検討の目的等を鑑み、お客様の今後のライフプランを十分に確認の上、お客様のご意向を把握し、お客様の意向に沿った商品について推奨理由を明確に説明した上で提案・推奨します。

## ② 当社における商品の選択と推奨について

当社では、対面等によるご案内とテレマーケティング（電話での非対面でのご案内）にて保険商品のご案内を行っており、そのそれぞれについて、以下の通りご提案する商品の選択および推奨を行っております。

## ■対面等でのご案内

当社では、取り扱う商品に関して、経営方針として以下の各項目を総合勘案した上で経営が決定した商品の中から、お客様のご意向に合わせて案内差し上げております。

当社の募集品質向上ならびに体制整備に寄与いただける保険会社の推奨商品を中心に、選定するものとします。

## 《商品選定方針》

- |    |  |
|----|--|
| 1. | 直近6か月間においてお客様にお選びいただいた実績があり、今後も新契約のご案内の際や既契約のお客様からの追加・見直しのご希望の際に、ご意向にお応えするために必要であると想定される商品であること。   |
| 2. | 各保険会社から新商品として発売されたもののうち、お客様のニーズがあると想定される商品であること。   |
| 3. | 既存の保険商品であり、1にて選定していないものの、新規の販売形態などにおいて、お客様のご意向にお応えするために必要であると想定される商品であること。   |
| 4. | 多数の商品が販売可能であることから、募集人がお客様にしっかりと、意向把握し、商品説明、推奨理由等をお伝えすることが可能な商品数の範囲であること。<br>尚、既契約からの継続・更新を行う場合において、お客様のご意向により、上記基準にて選定した推奨商品に該当しない既契約と同一保険会社の同種の商品をご希望された場合には、お客様のご意向に沿って、当該商品を案内するものとします。 |

## ■テレマーケティングでのご案内

当社は、各保険会社からの代理店業務委託等に伴い、テレマーケティング（電話）の保険募集を委託されている保険会社の商品について、テレマーケティングでもご案内を行っております。

テレマーケティングでのご案内にあたっては、お電話での非対面のご案内となります。

その上で、保険商品のご案内については専門的な知識が必要であること及び、テレマーケティングでのご案内における非対面であるという特性上、保障内容や不利益事項等の契約における重要な事項についてお客様へ十分かつ適切な説明等を行い、かつ、お客様に十分かつ正しくご理解いただくために、ご案内する募集人は、1つの保険会社の商品を担当し、担当する保険会社の商品からお客様へご案内を行います。

尚、当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。

また、当社が保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品について、パッケージでの販売を行う商品はございません。

## ③ 顧客管理・アフターフォロー体制の整備

当社は、情報セキュリティ対策を十二分に行った上で、お客様の情報を顧客管理システムにて一元管理を行っており、営業部門・管理部門といった部門やお電話・お手紙など書面・SMS・弊社WEBサイト上のお問い合わせフォーム等の経路を問わず、お客様のお申し出・ご要望に会社として、速やかに対応するための体制を整備しております。

また、弊社はテレマーケティングを主体としているという特性を活かし、保険契約のお申し込みの際のサポートはもちろん、定期的にお客様へのフォローコールを行っております。

当社は、前記取組方針3～5について、お客様の属性やご意向に合った商品のご案内が行えているか、重要な事項等の説明が適正に行い得ているかどうか、保険募集業務のモニタリング・検証・改善に向けて、以下の取り組みを実施しております。

モニタリング・検証・改善の状況は前述のコンプライアンス委員会へ報告を行い、同委員会より経営としての具体的な改善施策を策定、実施し、当社としてPDCAサイクルによる向上を図っております。

### ① 保険募集に係る社内規則等の整備

当社は募集代理店として、当社の規模・特性に応じた保険募集・コンプライアンス遵守に係る各種社内規則として、コンプライアンスマニュアルを始めとした各種業務マニュアルを整備しております。

これら社内規則等は当社内イントラネットへ掲載しており、募集人が保険募集時にいつでも確認できるような体制としております。また、お客様の適正なご意向に沿った募集プロセスおよび情報提供を行うべき事項についても社内イントラネットへ掲載し、適正な募集を行うための体制を整備しております。

### ② 募集人による自主点検によるセルフモニタリング・検証及び改善

上記社内規則等に準じた保険募集業務が適正に行い得ているかどうか、Eラーニングシステムを活用し、募集人自身の業務内容についてセルフチェックを行う体制を整備しております。

### ③ 本社部門による業務状況のモニタリングによる改善

当社は、専任の業務管理部門を設置し、申込内容の不備や申込内容が適正かのチェックを行う体制を整備しております。また、当社コンプライアンス部門において、テレマーケティングの募集については、音声ログ情報が全て保管されているため、その適切性の検証のため、モニタリングを行い、問題点に関してフィードバックし、改善・指導に努めております。対面募集等においては、お客様への情報提供や意向の確認およびその記録が適正に行い得ているかどうか、確認を行っております。

## ① 継続的な教育体制の整備

当社ではEラーニングシステムを活用した動画コンテンツ等、教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しており、お客様へも応対品質の向上に努めており、コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し募集人のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施して参ります。

また、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、本宣言について、社内イントラネットにより周知し、認識度合いを月次のEラーニングによるセルフモニタリングにより確認を行い、従業員に対する適切な動機づけの枠組みおよびガバナンス体制の構築を図っております。また従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価いたします。

## ② 評価・人事制度の整備

当社は従業員の成長が会社の成長であると考え、日々成長しつづける企業になるべく、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に意見できるシステムの構築、定期的な従業員アンケートの実施等を整え、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が100%力を発揮できる環境作りに努めております。

従業員が『この会社で良かった』『この仕事ができて良かった』と思える気持ちが、お客様へのより良いサービスの提供へ繋がると考えており、さらには、企業価値を高めることへ繋がると考え、今後も、従業員が長く働きたいと思うことができる会社を目指しております。

## ◆評価制度

当社は、これらのお客様本位の業務運営を適正に行うにあたっては、従業員が長く、安心して働くことのできる環境を整備することは非常に重要なことと考えております。

従業員の評価については、当社としてお客様に永続的に適切なご案内を行う上で、そのための職務や役職等に応じた固定給を中心としております。さらに昇給・昇格や賞与等については保険募集業務品質に関する事項を査定に組み込むなど、従業員が長く働き続ける環境を整備し、従業員満足度・お客様満足度の向上を目指してまいります。

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則（以下「原則」）」と、当社の「お客さま本位の業務運営宣言（以下「取組方針」）」の対応関係は以下の通りとなります。

		当社取組方針「お客さま本位の業務運営宣言」							
		取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	取組方針5	取組方針6	取組方針7	
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」	原則2	顧客の最善の利益の追求	○	○					
		(注1)	○	○					
	原則3	利益相反の適切な管理			○			○	
		(注1)			○			○	
	原則4	手数料等の明確化				○		○	
	原則5	重要な事項の分かりやすい提供				○		○	
		(注1)				○		○	
		(注2)※							
		(注3)				○		○	
		(注4)				○		○	
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供					○	○	
		(注1)					○	○	
		(注2)※							
		(注3)※							
		(注4)					○	○	
	原則7	従業員に対する適切な動機づけの枠組み等					○	○	○
		(注1)							○

※ 当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。  
また、保険会社から販売を委託されている保険商品を始めとする当社が取扱う金融商品・サービスについて、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しておりません。  
そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」につきましては、金融庁ホームページをご確認下さい。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>