

お客様本位の業務運営に関する取組方針



保険メンテナンス

株式会社保険メンテナンス（代表取締役 田中 瑛）は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため「お客さま本位の業務運営方針」を作成し公表いたします。

当社は、株式会社NFCホールディングスのグループ企業であり、2022年1月よりメットライフ生命保険株式会社の専業代理店としての活動を行っております。

これまでもお客様に安心していただけるサービスのご提供を心掛けておりましたが、より一層、お客様に合った最新情報のご提供、最適な保障を備えていただくお手伝いを行ってまいります。

また、社会情勢や経営環境などの様々な変化を踏まえ、お客様本位の業務運営を実現するために、定期的に本方針の見直しを行います。

令和4年6月27日 策定
株式会社保険メンテナンス
従業員一同
代表取締役 田中 瑛

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」（以下、「原則」という。）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ください。

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

当社は、メットライフ生命保険株式会社の保険商品のご案内を通じてお客様の最善の利益を提供するため、以下のような取り組みを実施し、お客様へご安心をお届けできる代理店であることができるよう取り組んで参ります。

① お客様にリスクを正しくご認識いただくこと

当社は、保険商品をお客様へご案内するにあたり、保険の必要性をお客様にご理解いただくことが私たちの重要な仕事のひとつであると考えております。

昨今のIT技術の進化、オンライン環境の充実等により、保険のご加入を検討しているお客様が自ら情報収集、相談、加入をご検討されるための手段は増えてきましたが、一方で、保険商品はお客様の生活の中で日常的に検討されるものではないことや、金融商品でもあり、難しい商品でもあることから、保険をどのように検討したらよいかわからない、必要性を認識する機会がなかった等のご事情で、検討を後回しにされてきたなど、検討が必要であることにお気づきにならず、具体的なご検討を行ってこなかったお客様もまた、多くいらっしゃいます。

そのようなお客様へご自身や大切なご家族、資産をリスクから守るための保険をご検討されるきっかけのお手伝いをする事は、非常に重要なことであると考えております。

② お客様に最新かつ適切な情報を適切に提供すること

お客様におけるリスクは、当然ながらお客様毎に異なります。お客様毎に異なるリスクに対して、適正かつ最新な情報を提供するにあたって、お客様の生活環境や資産・収入状況等の状況の確認や、高齢のお客様へのきめ細やかな対応等、お客様の属性を踏まえご意向の把握を行い、何故その保険商品がお客様へ必要なのか、十分かつ分かりやすい説明をお客様へ行う必要があると考えております。

③ お客様が安心して当社をご利用いただけること

保険商品のご契約における目的は、将来発生しうるリスクに備え、万が一のことが発生した場合にしっかりお役に立てることにありますが、保険商品は目に見えない商品であり、また、金融商品であるため、よりお客様が安心してご利用いただける体制であることが非常に重要であると考えております。

まず、保険である前に、人と人のお付き合いであることから、お客様への十分な配慮を行うことは大前提とし、万が一の際にもご安心いただけるよう、十分なアフターフォロー体制が必要であると考えております。

お客様へのアフターフォローにあたっては、当社の募集人個人だけではなく、適正な管理体制の整備により、募集人だけではなく会社としての窓口があり、募集人が対応できないような事情があった場合等においても、お客様へのアフターフォローが会社として適切に行える代理店である必要があると考えております。

また、保険のご案内やその後のアフターフォローを行うにあたり、当社はお客様の大切な個人情報をお預かりすることとなるため、情報セキュリティ管理体制も十分である必要があると考えております。

④ お客様が利便性高くご利用いただけること

お客様の多様化するライフスタイルにおいて、ご契約内容の照会や保全対応等においては、お客様が活用するご連絡手段も郵送、電話、Eメール等多様化しており、平日にはご連絡されたくてもご多忙で出来ない、といったお客様も多くいらっしゃいます。当社はそれらに対しお客様の状況にあわせ、どのような連絡手段に対しても対応が可能であり、お客様がいつでも安心して利用できる代理店である必要があると考えております。

当社は、お客様本位の業務運営を行うため、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・改善・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

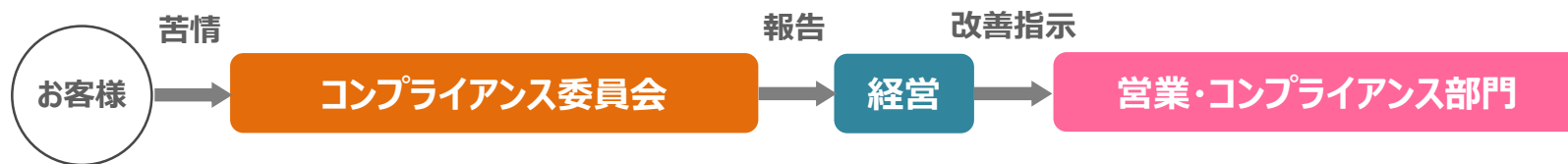
当社は、お客様からお預かりした大切な個人情報をも適正に管理するため、情報セキュリティのために十分な技術的措置を行い、標的型メールやサイバー攻撃に対するサイバーセキュリティ体制を整備しており、情報セキュリティ体制の維持・向上に努めております。

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」、「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

当社はお客様からの苦情に関して、「誤解を含む不満足の表明」と広義に定義し、幅広く収集しております。お客様よりいただいた苦情について、調査・分析を行い、お客様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。



▶ お客様のご要望・ご意見等の経営への反映

苦情以外にもお客様のご要望・ご意見等のお客様の声を収集し、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、メットライフ生命保険株式会社の専業保険代理店であり、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、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が、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、取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

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ますが、当社と当該保険会社間では代理店委託契約はございませんので、当該保険会社の保険商品の販売を行うことはございません。

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お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、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。

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。

② 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・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、お客様のライフスタイルに合わせてご案内するために、年末年始等一部を除いて、土曜日・日曜日・祝祭日でもご利用いただける体制を整備しております。

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えているかどうか、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ガイドライン・マニュアルを整備しております。

これら社内規則等や各保険会社のガイドライン・マニュアル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の掲載及び業務管理システムへ組み込み、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および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行えているかについて、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。また、営業部門において保険募集を行った募集人以外の第三者が音声ログのモニタリングを行い、ご案内が適正かどうかの確認を行っております。

③ 業務状況のモニタリングによる改善

テレマーケティングにおいては、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、モニタリング部門が随時、視聴・確認を行い、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。

また、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。

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、お客様へも対応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、従業員が本気で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。

▶ お客様の感謝の声制度

収集したお客様の声の中でもお客様の感謝の声は、担当者の従業員満足度の向上に繋がります。当社は、従業員満足度の向上はお客様満足度の向上へつながると考えており、数多くのお客様の感謝の声をいただいた従業員を表彰する「お客様の声制度」の運用を行っており、全体へ周知するとともに、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。

▶ 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、経営理念に掲げている通り、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「お客様本位の業務運営に関する取組方針（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「お客様本位の業務運営に関する取組方針」							
		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)				○		○	
		(注5)				○		○	
	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)					○	○	
		(注5)				○	○		
	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>