

# お客様本位の業務運営について

みそらフィールサプライ株式会社

# 弊社は保険募集代理店としてお客様本位の業務運営を実現するため、本方針を定め公表します。

## 【顧客の最善の利益の追求】

当社の経営理念は、真の生命保険・損害保険の価値、またはそれらに付随するサービスを提供し、信頼たる関係性の構築から生命保険・損害保険の営業・サービスを心がけ、お客様に経済的な保障をお届けし、リスクからの解放をお約束することです。この理念をもとに、お客様本位のより良い業務運営を定着させるべく、定期的な検証、見直しを実践するとともに全社員で成長し行動してまいります。

### ○成果指標該当項目○

- ・保有契約の推移
- ・継続率

# 【利益相反の適切な管理】

当社は、お客様ファーストを第一の目的に掲げ、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に管理・把握するための体制を整備することで、お客様ファーストの維持・改善に努めてまいります。お客様のご意向に対応した保険提案が適切に実施できているか、ご意向と提案商品を記録した書類を各営業担当者が記入し、業務管理責任者が点検確認します。場合によっては営業社員に直接ヒヤリングのうえ、適切な提案が行われていたかどうかの検証を行います。加えて、お申込みから短期間で消滅・解約された契約等、募集の適切性が懸念される契約については、適宜、営業社員に事情を確認するほか、必要に応じて直接お客様のご意向を確認する等、適切な提案・対応が行われていたのか検証を行ってまいります。コンプライアンスマニュアル等に基づき、当社社員の教育を強化し、利益相反を適切かつ漏れなく管理する体制を整備いたします。原則3-原則3（注）

## ○成果指標該当項目○

意向把握シート確認実施率

継続率

社内外研修実施件数

# 手数料などの明確化

弊社では従業員の教育を徹底し、ご提案させていただく保険商品の「商品パンフレット」、「契約概要」、「注意喚起情報」、「重要事項説明書」等を用いて、お客様の購買判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を丁寧かつ分かりやすく提供いたします。又、変額保険、外貨建て保険のような、市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容に関する事項やお客様が負担することとなる手数料に関する事項等についても丁寧に説明させていただきます。

○成果指標該当項目○

資格取得率

# 重要な情報のわかりやすい提供

お客様への保険商品のご案内に当たり、ご契約前に交付する各保険会社作成の「商品パンフレット」、「契約概要」、「注意喚起情報」、「重要事項説明書」を交付し説明しております。変額保険、外貨建て保険のような、市場リスクを伴う投資性商品を販売する際は、お客様のご意向と実情に応じた商品の提案、勧誘を行い、商品内容およびリスク内容について、またお客様が負担する手数料においてお客様の投資経験及び理解度に応じてわかり易く十分なお説明をいたします。また、同種の商品の内容と比較が必要な場合においては、比較することが容易なように適切かつ細やかな配慮し説明してまいります。高齢者や特別な支援が必要であるお客様へは、複数回の訪問や、ご家族の同席や同意をお願いする等、より丁寧な説明、ご加入の意思等を確認させていただき、安心していただける募集に努めてまいります。また、各保険会社の高齢者対応マニュアルに則り、高齢者対応ルールを徹底いたします。原則5本文-原則5（注1）（注3）（注4）（注5）

※当社が取り扱う商品は、各生命保険会社・各損害保険会社および、証券会社から販売されている商品のみとなります。お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。原則5（注2）

○成果指標該当項目○

意向把握シート確認実施率

社内外研修実施件数

# 顧客にふさわしいサービスの提供

常にお客様の立場に立ち、お客様のライフプランを踏まえることで、将来の目標を達成するために、お一人お一人のご意向を的確に把握し、ニーズに合った保険商品を提案いたします。また、保険商品の提案にあたっては、取扱保険会社・保険商品の中から比較推奨し、わかりやすくご説明します。比較推奨にあたっては、保険会社からの手数料の多寡によって影響されることのないよう商品選択を行っていきます。

ライフサイクルの変化に伴う保険の見直しや、保険金・給付金のお支払のフォローなどお電話、訪問等でお客様のご要望に寄り添ってまいります。お客さまが意図しない契約解除等が発生しないようフォローします。

認知症や身体能力が低下するなどのお客様の状況に合わせた資産管理できるフォローアップ体制を整備していきます。原則6-原則6（注1）

※弊社が取り扱う商品は、各生命保険会社・各損害保険会社および、証券会社から販売されている商品のみとなります。お客様のご意向に合わせた商品を当社取扱商品の中からご提案させていただくため、複数の金融商品・サービスについて、当社が独自にパッケージとして販売・推奨を行うことはありません。原則6（注2）（注3）

※高齢者や特別な支援が必要であるお客様へは、複数回の訪問や、ご家族の同席や同意をお願いする等、より丁寧な説明、ご加入の意思等を確認させていただき、安心していただける募集に努めてまいります。また、各保険会社の高齢者対応マニュアルに則り、高齢者対応ルールを徹底いたします。原則6（注4）

※弊社では、研修等により、特定保険契約の契約後の現状の確認を行い、お客様に適切なアドバイスが出来るように努めています。原則6（注5）

○成果指標該当項目○

- ・継続率
- ・社内外研修実施件数

# 従業員に対する適切な動機付けの枠組み

社員が保険商品の内容・仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客様のご意向に対応した商品提案ができるよう、保険商品知識研修を週1回以上の勉強会を実施してまいります。

保険業法・関係法令等のコンプライアンスについて週1回の研修を継続的・反復的に実施し、募集に必要な知識の習得に努めてまいります。

当社社員がお客様のご意向に沿った保険提案を適切に実施できるよう生命保険協会認定FPトータルライフコンサルタント、ファイナンシャルプランナーなど各種専門知識の取得を推進し教育を行ってまいります。

保険商品だけでなく、金融商品全般、社会保険制度、税制等の金融にまつわる周辺知識を習得するとともに、士業、異業種法人の方々とのパートナーシップを高め、お客様に適切なご提案ができるよう努めてまいります。相続時のリスクや後見人制度、民事信託制度など高齢化社会に対応すべく士業等のパートナーシップをより高め、お客様に一生涯より添うことで、リスクからの解放をサポートし、ともに歩んでいくことをお約束します。そのために社員一丸で研鑽してまいります。

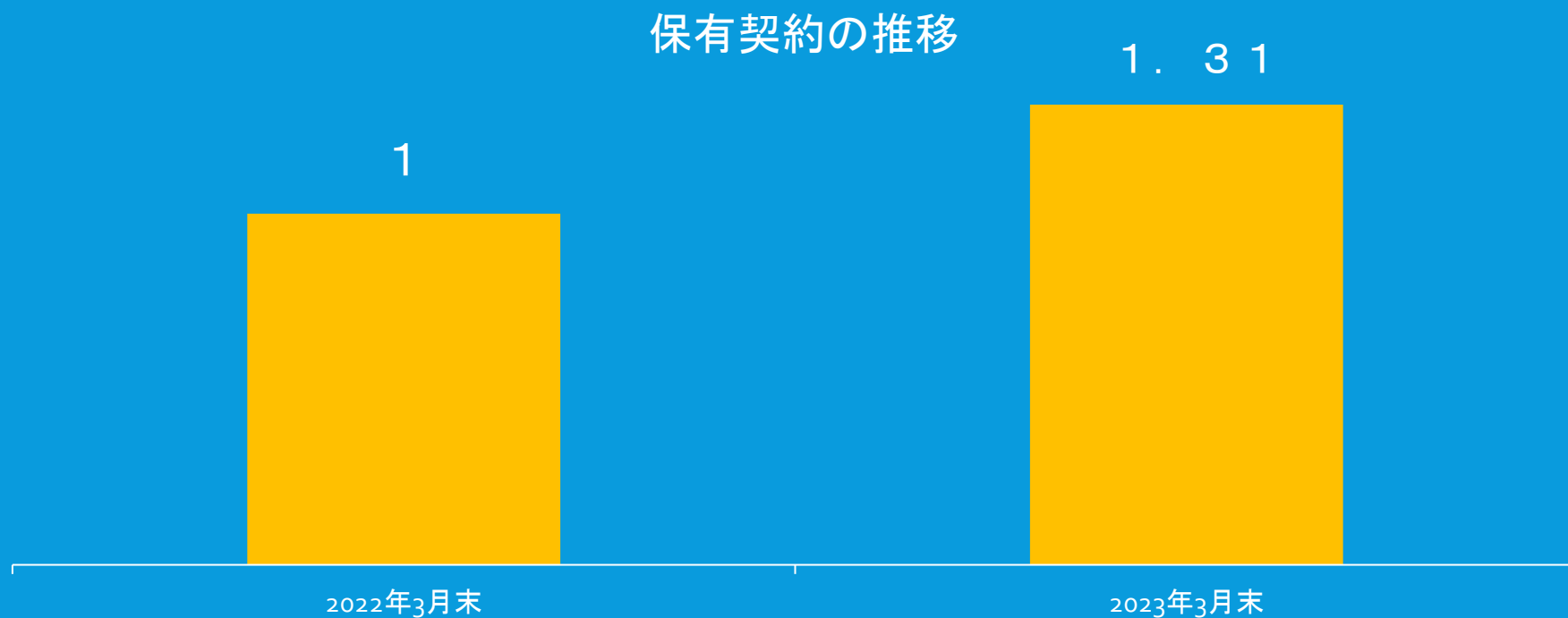
一人の社員がお客様に寄り添うだけでなく、会社として一生涯お客様と寄り添えるサービスがおこなえるよう従業員の採用・育成にも取り組んでまいります。原則7-原則7（注）

○成果指標該当項目○

・社内外研修実施件数

# 保有契約の推移

お客さまにご納得の上、ご加入いただいた契約数は、信頼の賜物と考えております。今後も、ご契約数を伸ばすことにより、お客さまとの恒久の約束を果たしていきます。



※2023年3月末の値は、2022年3月の保有割合を1とした時の値



# 継続率

お客さまとの恒久の約束を果たすため、全職員がお客様のご意向を正確に把握し、ニーズを的確に捉えます。また、保険募集人としての自覚を持ち、ご契約後のアフターフォローに努め早期失効、早期解約の未然防止に努めます。

	2022年3月末	2023年3月末
ソニー生命	96%	92%
三井住友海上あいおい生命	88%	90%

※上位2社を表示

# 意向把握シート確認実施率

お客様の家族構成、将来設計、世帯収支、金融資産の保有状況等の情報から、ご意向を正確に把握し、お客様ファーストの保険商品をご提案します。また、既に契約している商品からの乗り換えが発生する場合には、不利益になる情報を正確にお伝えし、お客様にご納得していただいたうえでご加入いただくよう努めます。また、高齢者や特別な支援が必要であるお客様へは、ご家族の同席や同意をお願いする等、より丁寧な説明、ご加入の意思を確認します。また、各保険会社の高齢者対応マニュアルに則り、ルールを遵守します。

	2022年3月末	2023年3月末
意向把握シート確認実施率	100%	100%
意向把握シート内容指導実施率	15%	16%

# 社内外研修実施件数

保険募集人としての自覚を持ち、保険商品の内容のブラッシュアップはもとより、保険周辺知識や金融商品全般の理解、公的年金制度等の理解の研鑽に努めます。また、コンプライアンスの遵守が徹底されるよう、定期的なコンプライアンス研修を実施します。

	2022年3月末	2023年3月末
社内外研修実施件数	17回	20回
コンプライアンス研修実施件数	12回	14回

# 資格取得率

お客様のニーズを正確に捉え、的確な商品が提案できるよう、各種専門知識の資格取得に努めます。

	2022年	2023年
生命保険専門課程	3名/3名 (100%)	5名/5名 (100%)
変額保険販売資格	3名/3名 (100%)	4名/5名 (80%)
外貨建保険販売資格	3名/3名 (100%)	4名/5名 (80%)
ファイナンシャルプランナー2級	3名/3名 (100%)	3名/5名 (60%)
証券外務員一種	1名/3名 (33%)	1名/5名 (20%)
DCプランナー	2名/3名 (67%)	2名/5名 (40%)
住宅ローンアドバイザー	2名/3名 (67%)	2名/5名 (40%)