

# 「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」

2022年1月1日



株式会社保険ビルド（以下、当社といいます）は、「地域に密着し皆さまに愛される代理店」を目指し、以下の通り「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」を策定しました。

## —お客さまの最善の利益の追求について—

【原則2】

**（ビルドの理念）お客さま本位で、安心・安全を提供できる最適なプランを築きます**

当社は、お客さまに「十分に納得し、安心してご契約いただく」ことが、「お客さまにとっての最善の利益」であると考えます。したがって、まずお客さまに『ご意向をしっかりと聴き取る』ことから始め、ご意向に沿った安心・安全を提供できる最適なプランをご提案していきます。

## —具体策および検証について—

- ① 全募集人に対して、お客さまの当初意向から最終意向までの詳細な意向の推移について、当社基幹システムである「ミエルカ」に記録することを義務付けており、さらに募集人による帳票「お伺いシート」の作成、およびお客さまに確認していただく「最終確認書」の取付けを社内規則としております。そのうえで「お伺いシート」・「最終確認書」のサンプリング調査および自主点検・内部監査等によるチェックを定期的の実施し、募集人ごとに成果や進捗を検証していきます。
- ② 当社の募集行為および保全対応等に対する「お客さまの声」を広くお聴きすることで、お客さまが満足しているのか、改善を求めているのかをしっかりと把握し、更なるお客さまの最善の利益のために、四半期ごとにお客さまアンケートを実施します。
- ③ 各地域におけるお客さまの“苦情”、“お問合せ”、“ご要望”、“ご意見”、“お褒めの言葉”等を基幹システム「ミエルカ」に対応記録として残し、会社全体で共有します。さらに受付件数を成果指標と位置付け、改善すべき「ご不満」の声の受付件数を公表いたします。

## —利益相反の適切な管理について—

【原則3】

(ビルドの理念) お客さま・全取引先と共存共栄の関係を築きます

(ビルドの理念) 社内外において透明性・見える化を築きます

当社は、お客さまが不利益を被り、当社が有利になるような商品の提案は、あってはならないと考えます。したがって、募集人に対して、お客さまの意向に反するような募集行為を厳しく禁じており、お客さまと全取引先との共存共栄による安定した顧客基盤を目指し、社内外において透明性の高い組織を築いていきます。

### —具体策および検証について—

- ① 募集人ごとに販売実績を分析し、商品の偏りがないか、手数料が高い商品を優先的に販売していないか等の検証を四半期ごとに行います。
- ② お客さまの意向に反しての保険会社のキャンペーン等に準じた商品の提案はおこないません。  
この販売姿勢は、全取扱保険会社に対する当社の基本姿勢であり、あくまでもお客さまの最善の利益を求めて最適な商品をご提案していきます。
- ③ 募集人に対して、お客さまの正確な意向把握の経過を記録することを義務付けており、意向は正確に記録されているのか、意向に反するような募集行為がなかったのか等の検証を各拠点における自主点検および内部監査等において実施していくことで、社内外において透明性の高い組織を築きます。

## —手数料等の明確化について—

【原則 4】

(ビルドの理念) お客さま・全取引先と共存共栄の関係を築きます

(ビルドの理念) 社内外において透明性・見える化を築きます

当社は、お客さまが負担する手数料・費用等が発生する契約については、募集人よりお客さまに丁寧に説明を行い、お客さまにご理解・ご納得いただけるように努めます。

### —具体策および検証について—

① 生命保険のうち特定保険契約（外貨建て保険、変額保険）については、お客さまが負担すべき手数料（外貨建て商品の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用、解約控除費用等）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は、保険会社が作成する資料を用い、お客さまにご負担いただく費用をわかりやすくご説明いたします。

② 生命保険のうち特定保険契約以外の商品および損害保険・少額短期保険については、お客さまに市場リスクをご負担いただく必要がないことから、保険会社が作成する資料を用い、お客さまからお支払いいただく保険料や解約返戻金額等についてご説明いたします。

なお、次の原則 5 および原則 6 においても取組方針としていますが、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取扱い金融商品については、パッケージでの販売を行う商品はありません。

③ 当社は、お客さまが負担されるコストについて、お客さまへの説明が適切になされているか、内部監査等を通じて検証・評価する態勢を整えております。

## —重要な情報の分かりやすい提供について—

### 【原則5】

#### (ビルドの理念) 法令を遵守し、最先端の提案手法・業務フローを築きます

お客さまに対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を説明しなければなりません。当社は、「契約概要」「注意喚起情報」が記載してある重要事項説明書等を用いて、分かりやすく丁寧にご説明します。また、新商品の発売や商品改定等があった場合は、お客さまのお役に立つ情報としてすみやかにご案内いたします。

なお、弊社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行うことはいたしません。したがって、パッケージ化する場合、しない場合等についての情報提供は行いません。

#### —具体策および検証について—

① お客さまの意向を踏まえて提案する商品について、募集人はその選定理由および下記具体的な説明事項を重要事項説明書やパンフレット等を用いてわかりやすく丁寧に説明します。

(i) お客さまが保険商品の内容を理解するために必要な事項

(保険金の支払い条件、保険期間、保険金額等)

(ii) お客さまに対して注意を喚起すべき事項

(告知義務の内容、責任開始期、契約の失効、セーフティネット等)

(iii) その他お客さまに参考となるべき事項

(付帯サービス、ロードサービス等)

② 特定保険契約（外貨建て保険、変額保険）のリスクの説明については、外貨建て保険は、為替手数料が生じること、為替差損発生の可能性があること、変額保険については、保険会社による運用実績によって解約返戻金変動するリスクがあること等の詳細な説明をいたします。

③ 当社は、「募集人による説明は常にわかりやすく丁寧でなければならない」との方針から、社内ロープ・研修等を通じて個々の募集人のスキルの検証およびスキルアップを図ります。

## —お客さまにふさわしいサービスの提供について—

### 【原則6】

(ビルドの理念) 法令を遵守し、最先端の提案手法・業務フローを築きます

(ビルドの理念) 保険業界における最先端のアスリート集団を築きます

当社は、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提供するために、お客さまの属性やニーズを踏まえた上で商品をご提供します。商品によって必要となるお客さまの知識・経験および財産の状況、保険加入の目的等をしっかりお聴きした上で保険商品を提供します。

また、ご契約後についてもご安心いただけるように、アフターフォローを徹底して行います。

なお、弊社は複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行うことはいたしません。したがって、パッケージ化をお客さまにふさわしいサービスとして提供することはありません。

#### —具体策および検証について—

- ① 商品の特性を踏まえて、お客さまの属性やニーズを当社基幹システムである『ミエルカ』のお客さま対応記録に残し、お客さまにふさわしいサービスが提供されたのか、募集人ごとに成果や進捗を検証します。
- ② お預かりする契約については、当社および募集人がお客さまから信頼された結果であるとして、生命保険契約および損害保険契約の取扱件数を成果指標に設定し募集人ごとに検証します。
- ③ 生命保険 24 か月継続率については、当社からのご提案およびアフターフォロー等に対してご満足いただいた結果ととらえ、継続率 95%以上を成果指標に設定し募集人ごとに検証します。
- ④ 更改契約率については、提案内容およびアフターフォロー等についてご満足いただいた結果ととらえ、成果指標に設定し募集人ごとに検証します。
- ⑤ お客さまに納得し安心していただけるためには、余裕を持ったお客さまとの対話時間を設ける必要があること、および証券を早期にお届けする必要があることから、個人契約については、早期更改率（満期日 30 日前の継続手続完了件数比率）90%以上必達  
法人契約については、早期更改率（満期日 14 日前の継続手続完了件数比率）90%以上目標を成果指標に設定し募集人ごとに検証します。

—従業員に対する適切な動機づけの枠組み等について—

【原則7】

(ビルドの理念) 法令を遵守し、最先端の提案手法・業務フローを築きます。

(ビルドの理念) お客さま評価および保険業界地位の向上を築きます。

当社は、お客さま本位の業務運営を定着・浸透させるために、社員に対する教育・管理・指導を徹底することで、法令を遵守し、最先端の提案手法・業務フローを確立し、お客さまの評価および保険業界の地位の向上を築いていきます。

—具体策および検証について—

① 定例社内会議または定例ミーティングおよび各種コンプライアンス研修等において、保険募集に関するルールの理解を深め、保険商品、事務知識等についての教育を徹底します。さらに各会議・研修の実施内容の記録として議事録を作成し、募集人ごとに成果や進捗を検証します。

※定例社内会議または定例ミーティングは、毎週実施します。

※コンプライアンス研修とは、本社主催の年間スケジュールに基づく月例研修、オフィス・支店における自主的なコンプライアンス研修、保険会社によるコンプライアンス研修等をいいます。

② 募集人に必要な資格取得について、スキルアップのための上位資格取得を推進し評価の対象とします。また、募集人ごとの資格状況を定期的にチェックし社内に情宣します。

③ 原則として、保険会社主催の勉強会・研修会には全員参加とし、欠席者に対しては参加者によるフォローを徹底します。

—保険ビルドの理念—

**私たち保険ビルドの全社員は、  
保険のプロフェッショナルとしての高度な技術を磨き、  
お客さまに目に見える形で、感動と喜びを提供できる  
最先端の保険アスリート集団(チーム)を築いていきます。**