

お客さま本位の業務運営に関する宣言



株式会社保険ビルド（以下、「当社」といいます）は
保険を通して、
お客さまの安心と信頼、そしてお客さまとのネット
ワークを築く（ビルド）ことを目指して、
金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、
以下の通り取組むことを宣言いたします。

なお、本宣言は定期的に進捗や状況等を検証し、
PDCAによる見直し、改善を行います。

取組方針 1 ▶ お客さまの最善の利益の追求について

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する』ことから始め、お客さまの最善の利益を考え、お客さまにとって最適と考えられる保険商品を比較または推奨提案いたします。

また、保険のプロフェッショナルとして、当該保険商品がお客さまに適合しているかについての判断の根拠（お客さまにとって提案商品が最適と考えた具体的な理由）を分かりやすくご説明いたします。

※ご意向に沿っていて、かつ適合性に合致する場合に、最善の利益となります。

取組状況 1

(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」にお客さま対応履歴として記録することを義務付けており、さらに募集人による「意向把握シート」帳票の作成、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「意向把握シート」・「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実施し、募集人ごとにお客さま対応履歴の記録を検証します。

(2) 当社の募集行為および保全対応等に関する「お客さまの声」を広くお聴きすることは、更なるお客さまの最善の利益を追求することになります。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、「お客さまの声」として記録を残し会社全体で共有します。さらに受付件数を各拠点の成果指標と位置付けて、積極的に「お客さまの声」の収集に努めます。

(※「お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について」①参照)

(3) 経営理念やお客さま本位の業務運営取組方針の定着・浸透に向けて、全体会議、ブロック会議、拠点会議、およびコンプライアンス定例研修等を通じて徹底し、社員ひとりひとりが意識して行動するよう努めます。

取組方針 2 利益相反の適切な管理について

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。

取組状況 2

- (1) 募集人ごとに販売実績を分析し、商品の偏りがいないか、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行いません。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いたします。
- (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行います。具体的な検証は、当社規程に則った各拠点における定期的な自主点検、内部監査部による監査および外部委託監査等を実施することにより、社内外において透明性の高い組織を築きます。

取組方針 3 手数料等の明確化について

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。

取組状況 3

- (1) 保険契約において契約時または契約後に諸費用が発生する場合は、当該保険会社が作成する資料に基づき、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。(外貨建て保険の為替手数料、変額保険の特別勘定運営費用等)
- (2) 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。

取組方針 4 重要な情報の分かりやすい提供について

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。したがって、保険をご提案する際には、お客さまの状況やご意向を踏まえたうえで、法令や保険会社が指定する各種説明資料のほか、当社の勧誘方針や商品の推奨方針、公的保険制度や保険にかかわる税務情報等の付随情報までをわかりやすく説明する態勢を取り、また、これらを確実に実行するための募集人教育に力を入れております。

なお、当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。

取組状況 4

- (1) 保険をお勧めする際には「意向把握シート」を用いてお客さまのご意向をお伺いし、提案する商品について、「契約概要」「注意喚起情報」の記載がある「重要事項説明書」や「パンフレット」等を用いてその選定理由および下記具体的な説明事項をわかりやすく丁寧にご説明いたします。
 - (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
 - (ii) お客さまに対して注意を喚起すべき事項
 - (iii) その他お客さまに参考となるべき事項
- (2) 当社が扱う保険は公的保険を補完する側面もあることから、社内において公的保険の保障内容についての社員研修・勉強会等を実施し、お客さまに説明できる態勢を取っております。なお、お客さまへの説明用ツールとして、金融庁作成の「公的保険について」や各保険会社作成の説明用資料を活用します。
- (3) 生命保険における特定保険契約（外貨建て保険、変額保険等）に関する価格変動リスクについては、お勧めする都度、商品内容等に加えて、下記のお客さまにとって不利益となる事項に関する詳細な説明をいたします。
 - (i) 外貨建て保険：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
 - (ii) 変額保険：保険会社による運用実績によって解約返戻金等が変動（減少）するリスクがあること
- (4) 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」との考えに基づき、社内ロープレ・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。

当社は、お客様にふさわしい保険商品・サービスを提供するために、お客様の属性やニーズを踏まえたうえで商品をご提案いたします。商品によって必要となるお客様の知識・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うえで保険商品をご提供し、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。

また、お身体に障がいをお持ちのお客様や高齢のお客様に対して、配慮した対応に努めます。

なお、当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様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。

取組状況 5

- (1) 商品の特性を踏まえて、お客様の属性やニーズを当社基幹システムである「ミエルカ」のお客様対応記録に残し、お客様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) 当社は、ご契約してからが本当のお付き合いであるとの認識に基づき、保険金・給付金等のお支払い手続き、保険事故への対応、契約の早期更改等手続きに加え、契約内容の確認や変更手続き等のサポートを速やかかつ丁寧に行います。
- (3) お客様の当社からの提案やアフターフォローへの満足度や、契約更改における迅速性・確実性に対する満足度を客観的に測るため、継続率や早期更改率等を成果指標（KPI）に定めて管理するとともにホームページにて公表し、社員の動機付けに活用しております。
(※「お客様本位の業務運営のための KPI 設定について」②・③参照)
- (4) 当社は、障がいをお持ちのお客様に対する保険募集時の具体的な対応をルール化しており、合理的な配慮の提供および差別的な取扱いの禁止を定めております。
- (5) 満 70 歳を超える高齢のお客様に対しては、具体的な対応をルール化しており、時間をかけて丁寧かつ十分にご説明いたします。
- (6) 法人を契約者とする生命保険については、保険本来の趣旨を踏まえ、節税等の付随的な目的でなく、保障を主たる目的としてご加入いただくようご案内いたします。

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、全社員が法令を遵守する保険のプロフェッショナルとしての高度な技術を磨き、お客さまに対して目に見える形で、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）となることを目指しております。

これらを通じて、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。

取組状況 6

(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。さらに各種会議・研修の実施記録として議事録を作成し、拠点ごとおよび募集人ごとに成果や進捗を検証します。

（※「お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について」④参照）

- (i) 定例社内会議または定例ミーティングは毎週、コンプライアンス研修は月 1 回以上実施します。
- (ii) 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、各拠点における自主的なコンプライアンス研修、および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、本社において募集人ごとの資格状況を定期的にチェックし個別に対応します。

(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、欠席者に対しては拠点長や参加者による研修内容のフォローを徹底します。