

『顧客本位の業務運営方針』

2021年6月28日
マーシュ総研株式会社

1. 【顧客本位の業務運営方針の策定と公表】

マーシュ総研株式会社(以下「当社」)は、Marsh McLennan の一員です。

Marsh McLennan は、シカゴ大火のあった1871年に、リスクを予測することで、より良い未来を形成し、確保することができるとの考えに基づき、米国で設立されました。以来、150年以上にわたり、大きな変化と挑戦の時代にあって、世界各国で顧客の繁栄を支援しております。日本においても、1955年にマーシュジャパン株式会社が設立され、法人その他の団体を顧客にその事業に係る保険およびリスクマネジメント関連サービスを提供し続けています。当社は、1972年の創業以来、保険のスペシャリストとして歩んできました。そして、2018年にマーシュジャパン株式会社の完全子会社となり、中堅・中小企業を主な顧客に、マーシュの国際標準のリスクマネジメントを提供できる保険代理店として、活動領域の拡大と充実に努めております。

Marsh McLennan は、当社を含むグローバルでの企業活動の指針となる基本理念として、かねてより、行動規範「The Greater Good」(以下「行動規範」)を定め、公表し、その体現に努めています(行動規範は

[こちらをご覧ください](#)。)。当社は、保険会社との代理店委託契約に基づき顧客が求める保険契約の締結・媒介を行う保険代理店事業を日本において営んでおりますところ、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に即し、行動規範に係る取組方針等を公表します。

2. 【顧客の最善の利益の追求】

行動規範は、「私たちはそれぞれが個人として常にインテグリティを持って行動する責任があります。これは、難しい選択の場合でもそうです。これは The Greater Good の根本原則です。」としております。また、インテグリティを持った行動を確保するための具体的事項を定めたグローバルのコンプライアンス・ポリシーも定められております。当社は、リーダー以下各従業員による行動規範の体現とポリシーの遵守の確保を図るべく、研修や各種制度の整備等を継続的に行い、顧客と信頼を築きます。

(注)当社は、経営管理者層、営業リーダーおよび業務管理部門から成る会議を定期的を開催しています。そこでは、営業推進施策にとどまらず、行動規範の体現を含む幅広い事項の計画、進捗管理、総括等について論議し、もって安定した顧客基盤と収益の確保を目指す体制としております。

3. 【利益相反の適切な管理】

行動規範は、「私たちは取引における利益相反に誠実に対処します。私たちは様々なクライアントを持ちその事業内容は多様です。それはクライアント間に利益の相反をもたらし、また会社自体の利益と相反することさえあります。私たちはそのような状況を速やかに把握して誠実に解決し、クライアントに公平に接します。」としております。また、実際に利益相反を把握し対処する方法を定めるグループのポリシーが定められており、これに基づき当社も業務を運営いたします。

(注)当社は、複数の保険会社から保険契約の締結の代理または媒介の委託を受ける乗合保険代理店であり、当該委託業務について、保険会社から手数料の支払を受けます。利益相反により顧客の利益を不当に害することのないよう、当該立場や保険提案方針等を保険募集に際して明示し、またこれに沿った業務の運営と管理を行います。

なお、当社において、以下に該当する事項はございません。

- ・同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合
- ・当社内又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、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

4.【報酬の透明性】

行動規範は、「私たちは私たちのサービス、能力、報酬について真実を伝えます。私たちは守ることのできない約束をしません。」としております。この行動規範ならびに法令等および委託を受ける保険会社の定めるところにより、当社は、顧客が負担する保険料その他の事項について情報を提供します。なお、保険募集以外のサービスを提供する場合は、報酬を含む契約条件を文書化することとしております。

5.【重要な情報の分かりやすい提供】

行動規範は、「私たちはクライアントに公平に接します。私たちは誠実であり、かつプロフェッショナルです。私たちは、私たち自身の倫理基準を常に遵守しながら、クライアントのビジネスニーズを理解し、応えるよう努めています。私たちは私たちのサービス、能力、報酬について真実を伝えます。」と定めております。当社は、行動規範ならびに法令等および委託を受ける保険会社の定めるところに基づき、さらに顧客との情報の非対称性がありうることも念頭に、顧客の判断や意思決定に必要な重要な情報や参考情報等を提供します。

(注1)当社は、複数の保険会社から保険契約の締結の代理または媒介の委託を受ける乗合保険代理店であり、保険取引における当社の果たす役割および保険提案方針を保険募集に際して明示します。その他、情報提供、顧客の意向の把握と確認等も含めた保険募集のプロセスについて定め、これに沿って業務の運営と管理を行います。なお、リターンや損失の生じる特定保険契約に関し、法人その他の団体の事業に係る保険での取扱いはありませんが、一部個人のニーズに対応する限りにおいて取扱いがあります。特定保険契約の取組方針は、『顧客本位の業務運営方針』の具体的取組をご覧ください。

(注2)当社は、法人その他の団体の事業に係る保険について、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。なお、特定保険契約の取組方針は、『顧客本位の業務運営方針』の具体的取組をご覧ください。

(注3)当社が主に取り扱うのは法人その他の団体の事業に係る保険です。顧客の規模、業態や専門分野を考慮して当社の組織を構築し、顧客の判断や意思決定に重要なまたは参考となる情報を明確かつ誤解を招くことのないよう誠実に提供するよう努めます。なお、特定保険契約の取組方針は、『顧客本位の業務運営方針』の具体的取組をご覧ください。

(注4)当社が主に取り扱う法人その他の団体の事業に係る保険について、当社従業員が顧客の事業を十分に理解の上で、法令等に基づき情報提供、意向の把握や確認、保険の推奨等を行うよう、規程に定め、管理します。なお、特定保険契約の取組方針は、『顧客本位の業務運営方針』の具体的取組をご覧ください。

(注5) 当社は、顧客に対して情報を提供する際には、法令等および保険会社の定めるところに従い、重要事項に関わる情報提供を行います。また、必要に応じ、特に重要な情報については特に強調するなどの方法で、顧客の注意を促します。

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

行動規範は、「私たちは誠実であり、かつプロフェッショナルです。私たちはクライアントに公平に接します。私たちは、私たち自身の倫理基準を常に遵守しながら、クライアントのビジネスニーズを理解し、応えるよう務めています。私たちは私たちのサービス、能力、報酬について真実を伝えます。」と定めております。これを踏まえ、当社は、法令等に基づく顧客の意向の把握、推奨、意向確認等のプロセス、研修、点検等について規程に定め、保険募集業務を管理します。

(注1) 当社が主に取り扱う法人その他の団体の事業に係る保険について、保険契約後においても、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこととしております。特定保険契約の保険募集においては、顧客の意向その他の情報に基づき、商品提案・販売可否をチェックしたうえで、具体的な提案を行っております。また、保険募集後も、フォローアップ・コールを行う等、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した業務運営を行っております。なお、当社は保険以外の金融商品は取り扱っておりません。

(注2) 当社が主に取り扱う法人その他の団体の事業に係る保険について、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。なお、特定保険契約の取組方針は、「『顧客本位の業務運営方針』の具体的取組」をご覧ください。

(注3) 当社は金融商品を組成しません。

(注4) 当社が主に取り扱う法人その他の団体の事業に係る保険について、複雑又はリスクの高い特定保険契約の募集には携わらないこととしております。なお、特定保険契約の取組方針は、「『顧客本位の業務運営方針』の具体的取組」をご覧ください。

(注5) 当社は事業を営む法人を主な顧客としております。当社従業員が顧客の事業を十分に理解の上で、法令等に基づき情報提供、意向の把握や確認、保険の推奨等を行うよう規程に定め、また研修や点検等を行っております。また、顧客に対しては、その規模や業容に応じ、リスクマネジメントに関するセミナーを行う等、情報提供を積極的に行っております。

なお、定期的に広報誌を送付するとともに、フォローコールを行う等の方法で顧客の近況確認や満足度調査も行っております。

7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等の促進につなげるため、行動規範に係る研修を全社で継続的に行います。また、経営管理者層、営業リーダーおよび業務管理部門から成る会議を定期的で開催し、行動規範の体現を推進する各種取組の計画、進捗管理、総括等を行います。

報酬・業績評価に当たっては、単に挙積のみを志向するのではなく、能力開発や行動規範を体現する行動も加味した目標を設定し、これに基づく管理を行います。

(注)当社は、本原則(各項目に付されている注を含む)の内容について、規程等を定め、または研修を行う等の方法で従業員に周知します。従業員の業務を支援・検証するため、管理部門の設置、点検、モニタリング、監査、経営報告等の体制を整備します。