

『顧客本位の業務運営方針』の具体的取組

2021年6月28日

マーシュ総研株式会社

私たちマーシュ総研株式会社は、行動規範および「顧客本位の業務運営方針」を実現するために継続的に実施する具体的取組について、当該方針の記載事項に加え、以下のとおり公表します。

1. 【顧客本位の業務運営方針の策定と公表】

- ・ 会社全体として顧客を守るためにお客様の契約を維持管理できるシステムを導入し、システムを駆使したサービスの提供体制を構築・徹底しています。
- ・ また、「顧客本位の業務運営方針」に対応する主な取組状況を『顧客本位の業務運営方針』に関する取組状況について」として定期的にとりまとめます。

2. 【顧客の最善利益の追求】

- ・ 定期的に社内研修を実施しており、保険商品に関する知識、コンプライアンス、保険会社各社の取扱ルール、自社コンプライアンス・マニュアルの知識習得に努めています。

3. 【利益相反の適切な管理】

- ・ 保険会社の各種キャンペーンに沿った推奨販売は行いません。

4. 【報酬の透明性】

- ・ 受取手数料の多寡で保険会社を選定することが無いように継続的なモニタリングにより管理を徹底しています。また、リスク性の高い国内外の経済状況や市場の動向に大きく影響される投資性商品については、取引にかかる手数料をはじめとする費用等の説明状況を検証します。

5. 【重要な情報の分かりやすい提供】

- ・ 当社独自のご意向伺いシートおよび GATE システムを活用して、募集プロセスの記録を徹底します。また、記録内容については、アシスタントが対応状況の適切性、提案商品の適切性、使用帳票の相違有無の観点から全件チェックを行い、牽制機能を働かせています。
- ・ 特定保険契約（ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品）については、お客様への説明資料において当該商品でお客様のご負担となるリスクや手数料について、正しくご理解いただけるよう強調して記載するとともに、解約払戻金額が一時払保険料を下回るケース等も含めた複数のシミュレーションを記載した説明資料をお渡ししてご説明する等、当該商品についてご理解を深めていただけるよう努めております。

6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】

- ・ 顧客に適切な商品を選択していただくため、徹底したリスクの分析と整理を実施し、顧客に相応しい商品・サービスの情報を提供しています。
- ・ 顧客に心から納得した商品を選択していただくため、商品内容、重要事項説明、付帯サービス、公的保証制度との関連性など不安事項に対し理解いただけるまで何度でも説明いたします。
- ・ 外貨建保険や変額年金など、ご加入時に保険会社が支払う保険金・給付金等の金額が確定しておらず、運用リスク等がお客様のご負担となる投資性の強い商品(特定保険契約)については、お客様の保険その他金融商品に関する知識、生命保険商品ご加入の目的、お客様の年齢、家族状況、財産状況等を把握したうえで、お客様に応じたご提案を行います。
- ・ 経営者の皆様向けに経営環境を取り巻く様々なリスクマネジメントをテーマに、有益な情報を提供させて頂くべく定期的にセミナーを開催しています。
- ・ 顧客からいただいた全ての声を「お客様の声」と定義し、管理部において、「お客様の声」の収集と分析を行っています。また内容に応じては、関係課毎にミーティングを行い、日常の業務改善に繋げるとともに社内ルールの見直しを行っています。
- ・ 年2回、顧客に対し発送対象を選定の上、「総研なび」を送付しフォローコールを行いながら顧客の近況確認とアンケートの実施を行います。

7. 【従業員に対する適切な動機づけの仕組み等】

- ・ 多くの顧客情報をお預かりする会社として、プライバシーマークの認証を受けています。今後も厳重な個人情報保護管理体制を構築・維持してまいります。
- ・ 保険募集人の募集状況を検証するため、定期的に各課で点検を実施してまいります。報告において適切性に疑義が生じた場合は、管理部による募集人の直接ヒアリングを行い、適切な募集が行われていたか検証しています。
- ・ 社内外の研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図るよう努めています。
- ・ 法人顧客に対する適切なリスクマネジメントサービスの実施に向けて、保険募集人全員が専門家として適切な判断・きめ細かな分析・総合的なプランニングに向け定期的な研修、管理者による提案内容の分析、チームごとのミーティングなど統一した募集品質の向上に努めています。

以上