

# 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」

令和3年9月1日  
株式会社プレミック

## 1. お客さま本位の業務運営に関する取組方針

(原則1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等)

株式会社プレミックは、お客さまの日常生活や事業活動をしっかりとお守りし、地域の発展に貢献する企業であるために、金融庁が公表した【顧客本位の業務運営に関する原則】を踏まえ、この度「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」(以下、当方針)を策定し、弊社ホームページ上で公表します。

次年度以降については、その取組状況を公表するとともに、より良い保険募集品質を確保するために、必要に応じて当方針の見直しを行います。

## 2. お客さまの最善の利益を追求するために

(原則2. 顧客の最善の利益の追求)

弊社は、お客さまの利益をお守りするという重大な責任を果たすため、法令等の遵守を全うし、誠実かつ公正にお客さまに接し、全社員が保険のプロフェッショナルとしての自覚を高く持って業務を遂行する体制を構築します。

<具体的取組>

商品知識や保険に係る周辺知識だけでなく、身だしなみ、適切な言葉遣い等のマナーについての内容を含むコンプライアンス研修を毎月実施することにより、職業倫理を身につけ、社会的責任を全うするための行動を促します。また、苦情やお褒めの言葉等のお客さまの声を社内で共有するとともに、いただいた声を弊社の業務運営に反映させるべく、定期的なアンケートを実施します。

## 3. 利益相反の適切な管理に向けて

(原則3. 利益相反の適切な管理)

弊社は保険商品を販売するにあたり、手数料売上を根拠に商品を選定する行為を行っておらず、常にお客さまの利益を優先します。また、弊社は「意向確認シート」を用いてお客さまの意向に沿った内容になっているか記録を残します。

<具体的取組>

保険募集に携わらない社員が、「意向確認シート」に基づき内容を検証し、利益相反の可能性があるものに関しては適切に管理します。

※弊社には、法人営業部門・運用部門および、同一グループに属する別の会社が存在せず、これらを原因とする利益相反の可能性がないため、原則3(注)の一部については現時点で取組方針の対象としておりません。

#### 4. 手数料等の明確化について

(原則4. 手数料等の明確化)

保険商品は、販売する保険会社や商品の種目、年度によって大きく手数料が異なることにより算出が困難なことに加え、弊社が取り扱う保険商品は手数料の開示義務が無いため、原則4については現時点で取組方針の対象としておりません。

#### 5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

(原則5. 重要な情報の分かりやすい提供)

保険商品の選定については専門的な知識を要することから、お客さまが考えるリスクへの不安に対し、周辺知識、過去の事故事例、各種データ等を基に、客観的に分かりやすく情報提供し、対策を具現化するよう努めます。

<具体的取組>

- ①保険会社が販売対象として想定するお客さまの特性を踏まえ、お勧めする保険商品の選定理由および、損失、リスクならびに、利益相反の可能性がある場合の情報等について丁寧に説明します。また、その状況を保険募集に携わらない社員が「意向確認シート」を用いて検証します。
- ②お客さまへの提案にあたっては、パッケージ商品の特性を理解し、代替案も十分に検討したうえで提案が行えるよう、定例ミーティングにて複数人で検討し、情報提供を行います。
- ③お客さまの置かれている環境によって、お持ちになっている情報量には差異があります。弊社はあらゆる特性のお客さまを想定し、さまざまなケースを対象としたトレーニングを定期的を実施し、お客さまの知識に合わせ、誤解を招くことのないよう、分かりやすい情報提供に努めます。
- ④複雑な構造の保険商品やリスクの高い商品については、お客さまにとって最適かどうかを定例ミーティングにて複数人で慎重に検討します。また、それら商品のリスクとリターンの関係等、基本的な仕組みを含め、なるべく専門用語を交えずに、分かりやすい説明に努めます。
- ⑤お客さまにとって大切な情報が集約されている重要事項説明書を分かりやすく説明するためのトレーニングを定期的を実施し、お客さまの不利益となる項目については、より強調して説明しま

す。また、重要事項説明書に記載は無いものの、弊社が特に重要と判断する内容については、「契約確認シート」を用いて補足説明を行います。

## 6. お客さまにふさわしい商品等の提供

(原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供)

弊社は、保険の専門家としての知識を活かし、お客さまの意向に沿いながらも本質的な意味での意向を推察し、不測の事態が発生した際にも動じることのない対策を提供する責任があると考えます。

<具体的取組>

①お客さまの意向の他、個人であれば年齢・家族構成・職業・年収等、事業者であれば業種・規模・社員数等、お客さまの背景や固有の事情も念頭に置いたうえで、最良と思われる提案を行います。また、長きにわたるお取引の中で担当者変更が起こった際に安心していただくために、意識・知識・スキルを高い次元で均一化するためのトレーニングを行います。

※弊社が取り扱う金融商品・サービスは保険商品のみであり、各業法の枠を超えた類似商品等と比較をすることはありませんので、原則6(注1)の一部については現時点で取組方針の対象としておりません。

②パッケージ化された保険商品を提案する際は、お客さまの意向に沿っているか、適切な提案になっているかについて「意向確認シート」を用いて検証します。

③弊社は保険商品の組成には携わっていないため、原則6(注3)については、取組方針および取組状況(KPI)の対象としませんが、保険会社に対し意見を述べる場が設けられた場合には、お客さまの立場に立って意見を述べるとともに、保険商品を組成した保険会社の意図をしっかりと理解したうえでお客さまに提案を行いません。

④70歳以上の高齢のお客さまに対しては、より丁寧に情報提供・提案を行い、その詳細を「高齢者対応記録シート」に記録します。また、障がいをお持ちのお客さまに対しては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に基づき、合理的配慮を行います。

⑤こまめに新商品や商品内容の改定に関する研修を行い、常に知識のアップデートを習慣化します。また、新規契約時はもちろんのこと、継続契約時にも新規契約時と同じように再度情報提供や契約内容の確認を行うとともに、長期契約のお客さまに対しても、少なくとも年に一度は面談や電話等にて同様に確認を行います。

## 7. 全社員が一丸となって当方針に取り組むための環境づくり

(原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)

お客さまを高い次元でお守りするために、全社員が意識・知識・スキルの向上に励み、保険のプロフェッショナルとして確実に安心を提供できる体制を整えます。

### <具体的取組>

人事評価において、成果という短絡的な物差しでの評価は極力避け、経営理念や当方針を理解・実践することによる品質部分の評価を重点に置くことにより、職業倫理や社会的責任についての意識を高めます。

また、損害保険トータルプランナーやファイナンシャルプランナー等の資格取得を推進し、お客さまの役に立てる高度な知識・スキルを身につけます。

「顧客本位の業務運営に関する原則」と「取組方針」との対応表

顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁）		取組方針における対応箇所（弊社）
<b>【顧客の最善の利益の追求】</b>		
原則 2	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。	2. お客さまの最善の利益を追求するために
(注)	金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。	2. お客さまの最善の利益を追求するために 具体的取組
<b>【利益相反の適切な管理】</b>		
原則 3	金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。	3. 利益相反の適切な管理に向けて
(注)	金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。 ・ 販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合 ・ 販売会社が、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 ・ 同一主体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	3. 利益相反の適切な管理に向けて 具体的取組
手数料等の明確化		
原則 4	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。	4. 手数料の明確化について
<b>【重要な情報の分かりやすい提供】</b>		
原則 5	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。	5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて
(注 1)	重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が、販売対象として想定する顧客属性 ・ 顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む） ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響	5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて 具体的取組①
(注 2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注 2）～（注 5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。	5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて 具体的取組②
(注 3)	金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報	5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて 具体的取組③

	報提供を行うべきである。	
(注4)	金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンとの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。	5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて 具体的取組④
(注5)	金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。	5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて 具体的取組⑤
<b>【顧客にふさわしいサービスの提供】</b>		
原則6	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。	6. お客さまにふさわしい商品等の提供
(注1)	金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。 ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと ・ 金融商品・サービスの販売後において、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	6. お客さまにふさわしい商品等の提供 具体的取組①
(注2)	金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。	6. お客さまにふさわしい商品等の提供 具体的取組②
(注3)	金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。	6. お客さまにふさわしい商品等の提供 具体的取組③
(注4)	金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。	6. お客さまにふさわしい商品等の提供 具体的取組④
(注5)	金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。	6. お客さまにふさわしい商品等の提供 具体的取組⑤
<b>【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】</b>		
原則7	金融事業者は、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を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。	7. 全社員が一丸となって当方針を取り組むための 環境づくり
(注)	金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。	7. 全社員が一丸となって当方針を取り組むための 環境づくり 具体的取組

# 取組状況のご報告

令和4年6月1日  
株式会社プレミック

## 1. 取組状況のご報告

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」について、2021年9月より2022年2月まで半期分の取組状況の進捗をご報告します。

## 2. お客さまの最善の利益を追求するために

(原則2. 顧客の最善の利益の追求)

<取組状況>

・毎月実施としていたコンプライアンス研修については、予定回数を上回る回数を行いました。これにより全社員が保険のプロフェッショナルとしての自覚を高く持つとともに、その前提である法令等の遵守に対する姿勢もより根付くことになりました。

・アンケートについては、お褒めの言葉は定期的に朝礼にて発表し、お叱りやご不満は定例ミーティング時に全社員で共有するとともに、対応策やよりよい方法を精査し改善に繋げました。

「コンプライアンス・業務品質」研修回数 10回

アンケート回答割合 17.1%

回答いただいたアンケートの中でお叱りやご不満があった割合 9.7%

## 3. 利益相反の適切な管理に向けて

(原則3. 利益相反の適切な管理)

<取組状況>

・「意向確認シート」に基づき検証した結果、不適切と認められるものはありませんでした。

「利益相反」において不適切な案件 0%

## 4. 手数料等の明確化について

(原則4. 手数料等の明確化)

<取組状況>

・保険商品は、販売する保険会社や商品の種目、年度によって大きく手数料が異なることにより算

出が困難なことに加え、弊社が取り扱う保険商品は手数料の開示義務が無いため、原則4については現時点で取組方針の対象としておりません。

## 5. 重要な情報の分かりやすい提供に向けて

(原則5. 重要な情報の分かりやすい提供)

<取組状況>

・「意向確認シート」に基づき検証した結果、不適切と認められるものはありませんでした。ただし、記載されている内容では検証が不足しており、追加の検証が必要となったもの、募集人への聞き取りが必要となったものが存在したため、2022年2月に「意向確認シート」をより詳細な情報が記載できるフォームに改定しました。

・お客さまへの提案においては、急な案件を除く全件を毎週の定例ミーティングにて共有・検討し、分かりやすい情報提供に努めています。また普段なじみのない特約や取扱数の少ない商品、複雑な構造の保険商品を提案する場合には別途ロールプレイングや研修を行い、より分かりやすく情報提供ができる体制を整えてから提案を行っています。

・重要事項説明書の分かりやすい説明については月に1度、定例ミーティングの中で研修を行っています。

・「意向確認シート」記入割合 100%

・「重要な情報の分かりやすい提供」において不適切な案件 0件

※うち再検証が必要であった案件 9件

・「重要事項説明書の分かりやすい説明」についての研修回数 6回

## 6. お客さまにふさわしい商品等の提供

(原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供)

<取組状況>

・保険会社主催の研修に加え、弊社独自の研修も積極的に行い、意向に沿いながらも本質的な意味での提案ができる体制を整えることができました。

・70歳以上の高齢のお客さまに対しての丁寧な対応についての募集ルールは完全に定着し、「高齢者対応記録シート」の記入率は100%となりました。

・長期契約のお客さまに対しての契約確認については、保険会社毎に契約内容確認の案内ハガキ等の発送のタイミングが異なっていることや複数の長期契約があるお客さまへの適切な確認のタイミングの問題等、統計上の不備があり正確な集計ができませんでした。弊社としての契約内容確認ルールをしっかりと定め、次年度以降の取組に活かしてまいります。



- 「保険会社主催」研修回数 19回
- 「弊社主催(外部講師含む)」研修回数 30回
- 「高齢者への対応」研修回数 2回
- 「高齢者対応記録シート」記入率 100%
- 「障がい者への対応」研修回数 1回

## 7. 全社員が一丸となって当方針に取り組むための環境づくり

(原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等)

<取組状況>

・2021年12月の人事評価より「コンプライアンス」「業務品質」の項目を追加し、2022年6月の人事評価より「保有資格」の項目を追加することが決定しております。なお、社員が資格を取得するための講習費用全額と受験費用は会社負担としており、資格取得に向けてチャレンジしやすい環境を整えております。

2級ファイナンシャル・プランニング技能士 1名合格

損害保険トータルプランナー 2名受講開始(2023年度試験予定)