# お客さま本位の業務運営方針に対する取組状況（2021 年度）

ノバリ株式会社（以下、「当社」）は、2018 年 10 月 1 日に制定（2021 年 7 月 15 日改訂）しました、「お客さま本位の業務運営方針」の 2021 年度（2021 年 1 月 1 日から 12 月 31 日）の取組状況につきまして、下記の通り公表いたします。
なお、2020 年度以前の取組状況につきましては、当社ホームページ< https://www.novari.co.jp/ >をご覧ください。

## 取組状況１．お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

お客さま本位の業務運営方針に対する取組状況は、当取組の実施年度を 1 月から 12 月とし、その当該期間の取組状況を公表してまいります。今回の公表は、2021 年度の取組状況となります。
2022 年度の取組状況につきましては、2022 年 12 月までの取組内容を纏め、その 6 ヶ月以内に公表を予定しております。

## 取組状況２．お客さまの最善の利益の追求

■［方針２］に関する取組状況
当社は、乗合代理店として高度の専門性と職業倫理を保持するため、月内で定例の研修会を設け、継続的な教育に努めました。

○ 第 1 週第 1 営業日　　業務報告会（部署毎の進捗と当月予定）、その他トピックス
○ 第 2 週第 1 営業日　　ビジョンシェアリング（代表講師での企業理念と行動指針の浸透のための研修）
○ 第 3 週第 1 営業日　　保険商品勉強会（推奨保険会社 2 社を隔月で実施）
○ 第 4 週第 1 営業日　　コンプライアンス研修
※その他、定例研修会の後に保険商品勉強会を設け、実施いたしました

コンプライアンス研修では、適正な保険募集を行うための、当社コンプライアンスマニュアルをベースとした教育を行いました。毎月の研修内容については、お客さまに対する誠実・公正な業務を徹底するべく、生命保険協会が発行する募集代理店共通自己点検表に則った研修計画を策定し、実施しました。

| 実施日 | テーマ |
|---|---|
| 1 月 25 日(月) | 就業規則・募集人の体制整備義務全般<br>ハラスメントの定義・研修<br>行動管理の徹底、申請変更点 |
| 2 月 22 日(月) | 意向把握・比較推奨販売と対応履歴の記録・証跡の徹底と記録方法<br>事務に関する不備・不祥事案<br>情報セキュリティ・個人情報保護対策 |
| 3 月 22 日(月) | 保険業法 300 条の禁止行為に係る法令等遵守の徹底<br>未登録募集資料（募集文書）使用禁止について<br>ロープレ研修 |

| | |
|---|---|
| 4 月 26 日(月) | 2021 年度コンプライアンス点検について<br>管理台帳についての再確認<br>募集関連行為に係る適切な対応と報告体制・管理 |
| 5 月 31 日(月) | 要留意案件（高齢者・乗換・転換・特定保険）募集ルールの遵守<br>早期失効解約の防止・記録<br>苦情等対応体制（客声検証） |
| 6 月 28 日(月) | 法令順守・保険契約知識の確保・内務事務管理体制の整備<br>自己契約・特定契約・構成員契約に係るルール順守の徹底<br>共同募集時のルールの再周知 |
| 7 月 26 日(月) | 保険業法 300 条の禁止行為に係る法令等遵守の徹底<br>（誹謗中傷・社員代行・無面接募集・代筆代印）<br>構成員契約ルール・共同募集に関わる留意点 |
| 8 月 23 日(月) | 契約後の保全・保険金等の支払い等のアフターフォロー<br>非対面募集の特性によるコンプライアンス上の注意点<br>ハラスメント研修（再確認） |
| 9 月 27 日(月) | 反社会的勢力・マネーロンダリング・障害者差別解消法について<br>保険業法 300 条の禁止行為に係る法令等遵守の徹底<br>（虚偽の説明・不実告知教唆・特別利益の提供）<br>契約概要・注意喚起情報等の交付・方法等に係るルール順守の徹底 |
| 10 月 25 日(月) | 不適切事案発生時の報告体制と再発防止策の確認<br>特定保険契約ルール（迷惑勧誘・損失補填等の禁止／適合性確認の情報取得）<br>就業規則の再確認・事業継続計画（BCP）、災害時対策 |
| 11 月 22 日(月) | 要留意案件（高齢者・乗換・転換・特定保険）および<br>未成年・障碍者募集時のルール遵守<br>契約維持管理（更改管理・失効防止・復活勧誘）の徹底 |
| 12 月 27 日(月) | 意向把握確認義務および<br>意向把握・比較推奨販売の対応履歴の記録・証跡の徹底<br>苦情等対応体制（客声検証） |

■［方針 2 （注)］に関する取組状況

2021 年度のお客さまアンケートの実施状況を別紙に纏めます。また、お客さまアンケートでいただきましたお客さまのコメントの一部をフリーコメントとして纏めています。

前年と比べ、アンケート回収数はおよそ同数でしたが、お客さま対応・担当したスタッフの満足度が 9 割を超える結果となりました。

その他、2021 年度の当社の保険契約者属性、保険分野・種目別割合を別紙に纏めます。当社は特に第二分野に強みをもっている保険代理店といえ、逆に第一分野には今後の顧客サービスの強化が必要と考えられます。これらの成果・進捗の検証・評価のため、2021 年度には、各部署には毎週の定例ミーティングの実施を義務付け、その実施記録を、各部署の月次点検実施時に提出させることとし、その PDCA 実行へ繋げました。

取組状況３．利益相反の適切な管理

■［方針３］に関する取組状況

2021 年度は、利益相反の適切な管理をするための取引記録の実施を確実に遂行するため、下記の教育・点検活動を実施しました。

○ 取引記録を適切に残すための保険代理店システム入力の研修

・研修内容は動画として記録をし、社内イントラでいつでも視聴できる環境を準備

○ 取引記録が適切に残されているかの点検（部署内）

・各部署の月次点検項目として設定、毎月の PDCA として実施しました

○ 取引記録が適切に残されているかの点検（横断的点検）

・保険募集委員会（各部署の募集人で構成されるコンプライアンス室下の委員会組織）での点検で、各部署の入力状況、特定商談に関するヒアリングを実施しました

■［方針３（注)］に関する取組状況

当社推奨方針等のご案内< https://www.novari.co.jp/policy/recommend.html >については、半年に 1 回の見直し機会を設けており、2021 年度は 7 月および 12 月に改訂検討を行いました。その他、より利益相反によってお客さまの利益が不当に害することがないようにするためには、生命保険については特定の推奨保険会社に偏るのではなく、よりお客さま意向に基づく推奨に変えていくことが望ましいという協議がありました。このため 2022 年度に向けて生命保険の比較推奨方針の改訂を行うべく、保険募集委員会で協議が継続しています。

なお、当社において、以下に該当する事実はありませんでした。

・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

・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

取組状況４．手数料等の明確化

■［方針４］に関する取組状況

お客さまが負担する手数料については、当社の取り扱っている各生命保険会社の代理店システムに基づき、手数料が表示できるものは書面上開示するようにしています。また当社側の設定で開示できるものにつきましては、当社の取り扱っている生命保険会社毎に調査を進めており、2022 年度に向け開示できるものは全て表示をするよう進めています。

なお損害保険会社につきましては、当方針でも記載の通り、保険会社の代理店システム上表示ができず、また、書面等で開示することは募集文書の観点からも保険会社への許可が必要かつスピーディーな対応が困難であることから、お客さまのニーズ（ご意向）に沿った商品選択ができるよう、当社推奨方針のご案内< https://www.novari.co.jp/policy/recommend.html >の公表・明示、また半年に一度の改訂によって、これに沿った業務の運営と管理を行っています。

なお、保険募集以外のサービス提供につきましては、2021 年度では取り組み実績はありませんでした。

取組状況５．重要な情報の分かりやすい提供

■［方針５］に関する取組状況

当社は、お客さまへ保険商品の販売・推奨等に係る重要な情報の提供をするため、定期的に保険会社商品研修を実施しました。その他、部署毎に独自に商品研修や保険会社との事務連絡会を行ったものに関しては、その研修受講報告を各部署の月次点検報告と合わせ提出をしています。

○ 頻度

・第 3 週第 1 営業日の保険商品勉強会（推奨保険会社 2 社を隔月で実施）

・月内で定例の研修会の後に、30 分の保険商品勉強会

○内容

・生命保険会社は、比較推奨の観点から、当社が取り扱う全生命保険会社は全て実施

・損害保険会社は、全社推奨保険会社および出先別推奨保険会社を優先に実施

・研修（勉強会）内容は、各社の新商品、商品改定がある場合はその内容、その他当該保険の周辺情報

■［方針５（注１）］に関する取組状況

当社推奨方針等のご案内< https://www.novari.co.jp/policy/recommend.html >については、半年に 1 回の見直し機会を設けており、2021 年度は 7 月および 12 月に改訂検討を行いました。保険募集プロセスは 2020 年度と同じ、下記のプロセスを元に実施しており、その対応履歴を保険代理店システム（WiseOffice）に残しています。この対応履歴については、各部署の月次点検項目にも対応履歴チェックを盛り込み、部署内での PDCA を回すほか、保険募集委員会での点検で、各部署の入力状況、特定商談に関するヒアリングを実施しました

基本的な利益（リターン）や損失その他のリスクが生じる恐れのある特定保険契約につきましては、委託を受ける保険会社の募集ルール・確認フローに則った情報提供・確認を実施し、対応履歴として保険代理店システムへ残すほか、社内イントラの要留意案件報告ワークフローで申請させ、客観的にも適正な募集がなされているかを、年に 1 回のコンプライアンス室によるコンプライアンス点検（内部監査の代替）によりチェックしました。

■［方針５（注２）］に関する取組状況

複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行った実績ならびに計画はございません。

■［方針５（注３）］に関する取組状況

お客さまの取引経験、既にご加入の保険契約（当社でお申し込みを受け付けたものに限らない）、金融知識を確認の上それらを考慮し、明確かつ平易であって、お客さまにとって誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めました。その結果は、保険代理店システム（WiseOffice）へ対応履歴を残すこととしており、実施いたしました。また、それらの実施については、保険募集委員会での点検で各部署の入力状況、対応履歴に関するヒアリング等、対応履歴の入力に不備がないかどうかを検証しました

■［方針５（注４）］に関する取組状況

お客さまに対して販売・推奨等を行う保険商品の複雑さに見合った情報提供、特定保険契約のような基本的な利益（リターン）や損失その他のリスクが生じる恐れのある保険商品についての適切な情報提供に努めました。その結果は、保険代理店システム（WiseOffice）へ対応履歴を残すこととしており、実施いたしました。

また、それらの実施については、保険募集委員会での点検で各部署の入力状況、対応履歴に関するヒアリング等、対応履歴の入力に不備がないかどうかを検証しました

■［方針５（注５）］に関する取組状況
お客さまへの情報提供において、重要性のある情報の区別を明確にする取り組みとして、お客さまからの声報告によって情報収集を行い、お客さまからの潜在ニーズの把握を実施しました。2021 年度のお客さまからの声報告の集計結果を別紙に纏めます。また具体的な取り組みについても同様に別紙に纏めます。

その他、お客さまからの声については、保険募集委員会で毎月定例会を実施・事象等のピックアップを行いました。その中で有益な情報はコンプライアンス研修での社内共有、また毎月 15 日発行の社内報「Novari NewsLetter」へ掲載することによって社内浸透を実施しました。

取組状況６．お客さまにふさわしいサービスの提供

■［方針６］に関する取組状況
お客さまにふさわしい保険商品の販売・推奨等を行うための活動として、当社が策定した「企業理念と行動指針< https://www.novari.co.jp/outline/idea.html>」を元に社員の倫理基準を定め、第 2 週第 1 営業日に実施した当社代表によるビジョンシェアリングを実施しました。
社内ルールとしては、比較推奨方針の課題が各種点検活動によって見えてきました。生命保険についての比較推奨方針の課題（※［方針３（注)］に関する取組状況に記載)、その他損害保険についても、各部署（出先）の取扱い保険会社・商品との乖離が見えてきたため、2022 年度の比較推奨方針の改訂に向け、保険募集委員会で協議継続しています。比較推奨方針改定に至っては、一部社内規程・規則・マニュアルにも影響が及ぶため、これらの改訂も視野に、準備を行っている状況です。

■［方針６（注１）］に関する取組状況
「方針６」に関する取組状況にも記載の通り、2022 年度の比較推奨方針改定に向け取組を行っています。結果、よりお客さまのご意向に基づく具体的な保険商品のご提案が適うものと考えています。
ご意向の他に想定されるリスクについては、損害保険では 2022 年の火災保険改定が見えています。近年の自然災害多発による損害率の増加に伴い、一部大幅な値上げや、長期契約が 5 年までしか引き受けることができなくなる点が確認されています。この点に対してもお客さまに対し保険料だけではない有益な情報提供を行えるよう、準備を進めているところです。
その他、お客さまに対するフォローアップについては、各保険会社監査でもヒアリングを受けているところであり、2022 年度にそのルールを策定し、コンプライアンスマニュアルへの改訂に進めています。先ずは、金融庁でも問題提起されている、高齢者募集＋特定保険契約におけるフォローアップの仕組みを第一に捉えています。

■［方針６（注２）］に関する取組状況
複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等を行った実績ならびに計画はございません。

■［方針６（注３）］に関する取組状況
金融商品の組成に携わった実績ならびに計画はございません。

■［方針６（注４）］に関する取組状況

特定保険契約のようなリスクが生じる可能性のある保険契約については、社内イントラのワークフロー「要留意案件報告」で、発生都度報告を義務付けております。このワークフローでは、特定保険契約募集時の留意事項として下記のチェック項目を押さえています。

①お客様へ契約締結前交付書面（保険会社様式）を交付し、その内容を説明した

②お客様へ契約締結時書面（保険証券）を交付した

③以下の損失補てん行為は実施していない

（１）事前の損失保証の申込み・約束

（２）事後の損失補てん及び利益の追加の申込み・約束

（３）損失補てん又は利益の追加の実行

④適合性の原則を理解・留意して募集を行った

当ワークフローによって、承認ルートに入る当該部署の業務管理担当（部署毎に設置する、保険募集コンプライアンス全般の教育・指導を担う者）によるチェックフローを入れました。またコンプライアンス点検による点検活動を行いました。

■［方針６（注５）］に関する取組状況

保険募集人が取り扱う保険商品の知識を深めてお客さまへの適切な情報提供を行うため、保険商品研修（※［方針５］に関する取組状況に記載）を実施しました。また研修についてはTeamsによるWeb配信も行い、独自で研修環境構築が困難な部署でも同時履修ができる環境を整えました。更には保険研修動画をアーカイブ配信し、やむを得ず当日受講できなかった募集人の履修、ほか復習等の再履修ができる環境を設けました。2021年度の実績として、保険商品研修は65回実施しました。

結果、得られました、2021年度のお客さまアンケートおよびお客さまからの声報告の集計結果を別紙に纏めます。

取組状況７．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

■［方針７］に関する取組状況

報酬・業績評価体系について、2021年度はテスト的な取り組みとして、一部部門（管理部）で人事考課の仕組みを導入しました。内容は、厚生労働省の職業能力評価基準を参考に決めた評価項目について、半期毎に目標設定と中間面談、最終面談による自己評価と評価者評価を行うものとして実施し、直接的に報酬・業績評価体系へは繋がらなくも、部署内のタスクの可視化と部署が求める達成度の共有ができ、2022年度に繋げることができました。2022年度は他部署への展開を検討しております。そして最終的に全社的な人事考課、そして報酬・業績評価体系へ繋げ、保険募集人の適切な動機づけの枠組みの一つにしたく考えております。

その他の2021年度の取組としては、各種社内規程の見直しを実施しました。働き方改革の一環として、テレワーク勤務規程の策定、就業規則改訂、金融庁-顧客本位の業務運営に関する原則に即した方針等の実践のための保険募集管理規程および顧客サポート等管理規程の改訂等を実施しております。

お客さまの最善の利益を追求するための行動、お客さまの公正な取扱い、利益相反の適切な管理等の促進に

つなげるための取組としては、各種研修（※［方針２］に関する取組状況に記載）の他、4 月と 10 月にその浸透と理解を深めるための全社テストを実施しました。

そしてこれらの推進の一助となる保険募集委員会（特定部門による企画・推進により形骸化しないよう、委員会設置規程によって広く任意の保険募集人が参加する委員会）は新たなメンバと共に推進し、定期的な会議体によって現場の声を経営に生かす取り組みとして行いました。

■［方針７（注)］に関する取組状況

体制・態勢整備については、上記［方針７］に関する取組状況および、前項の各種点検活動によって継続的に実施しています。コンプライアンス点検によって顕在化された課題は、単純な当該部門の是正ではなく、その課題を全社的・当該部署の上位組織・当該部署のものといったセグメントに分けて整理し、2022 年度での改善に繋げています。

その他、乗合代理店としての 5S（整理・整頓・清掃・清潔・躾）としては、乗合代理店としての体制・態勢整備に留まらず、企業としての体制・態勢整備・ブランド向上として、各省庁で実施している認定制度に対しての取組を実施することとしています。2022 年度は下記を取り組むこととし、その準備を 2021 年度に実施しました。

・健康経営優良法人（経済産業省）の認定取得、健康優良企業（協会けんぽ）の認定取得
・事業継続力強化計画（中小企業庁）の認定取得
・JSA-S1003｜活動実施（一般社団法人保険代理店サービス品質管理機構）の認定取得

以上